

Validación de la propuesta Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015

Autora: María Elena Osorio Rodríguez

Asesor: Dr. Miguel Ezequiel Badillo Mendoza

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Comunicación

Maestría en Comunicación

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Armenia, Quindío, Colombia

Marzo 17 del 2020

Índice

Introducción

Resumen

1. Capítulo 1. Objeto de Investigación	14
1.1. Planteamiento del problema	16
2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Objetivos del Proyecto	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
2. Capítulo 2: Marco Teórico-Conceptual	24
2.1. Estado del arte – Modelo de Comunicación Macrointencional	24
2.1.1. Proyectos aplicados	25
2.1.2. Artículos científicos, reseñas y revistas científicas indexadas	29
2.1.3. Proyectos de investigación	31
2.2. Marco teórico-conceptual	32
2.2.1. Primera Dimensión. Requisito del SGC, Toma de conciencia	33
2.2.2. Segunda Dimensión. Normalización Técnica	38
2.2.3. Tercera Dimensión. Sistema de gestión SGC y concepto de calidad	40
2.2.4. Cuarta Dimensión. Comunicación Estratégica	42
2.2.5. Quinta Dimensión. Validación del Modelo de Comunicación	45
2.2.5.1. Qué es el Modelo	45
2.2.5.2. Antecedentes del Modelo	46
2.2.5.3. Adaptación del Modelo por la autora	47

2.2.6. Sexta dimensión. Comunicación según NTC- ISO 9001:2015	51
2.2.7. Séptima Dimensión. Uso de las TIC	52
2.2.8. Octava Dimensión. Comunicación desde la perspectiva- UNAD	53
2.3. Marco legal	55
3. Capítulo 3: Diseño metodológico	61
3.1. Paradigma al que se vincula la investigación	61
3.2. Enfoque-Paradigma y tipo de investigación	62
3.3. Universo y muestra representativa	62
3.3.1. Universo	62
3.3.2. Muestra representativa	62
3.3.2.1. Fase 1. Entrevistas a Profundidad	65
3.3.2.2. Fase 2. Del Grupo Focal de Discusión	65
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	66
3.4.1. Fase 1. De las Entrevistas a Profundidad	66
3.4.2. Fase 2. Del Grupo Focal de Discusión	67
3.4.3. Fase 3. Metodología análisis de resultados de la Fase 1 y Fase 2	68
3.5. Fases y tiempos del proceso de investigación	71
3.6. Trabajo de campo de la investigación	72
4. Capítulo 4: Resultados	73
4.1. Presentación de resultados	73
4.1.1. El análisis de la información recolectada	73
4.1.1.1. Fase 1. Sistematización y análisis - Entrevistas a Profundidad	74
4.1.1.1.1. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 1	84
4.1.1.1.2. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 2	89

4.1.1.1.3. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 3	94
4.1.1.1.4. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 4	99
4.1.1.1.5. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 5	103
4.1.1.1.6. Fase 1. Entrevistas a Profundidad -Pregunta 6	111
4.1.1.2. Fase 2. Sistematización y análisis - Instrumento de Validación	112
4.1.1.2.1 Fase 2. Instrumento Validación - Grupo Focal– P1	121
4.1.1.2.2. Fase 2. Instrumento Validación – Grupo Focal- P2	126
4.1.1.2.3. Fase 2. Instrumento Validación – Grupo Focal- P3	131
4.1.1.2.4. Fase 2. Instrumento Validación – grupo Focal - P4	136
4.1.1.2.5. Fase 2. Instrumento Validación –Grupo Focal - P5	141
4.2. Diálogo de saberes	142
4.3. Discusión de resultados	178
4.3.1. Fase 1. De las Entrevistas a Profundidad – Categorías etiquetadas	178
4.3.2. Fase 2. De la Validación del Modelo – Coincidencias etiquetadas	182
5. Capítulo 5: Conclusiones	184
5.1. Conclusiones de la Fase 1. Entrevistas a Profundidad	184
5.2. Conclusiones de la Fase 2. Validación del Modelo de Comunicación MCMTC	185
6. Comentarios	187
7. Referencias Bibliográficas	189
Anexos:	194
Anexo A. Secuencia del Modelo de Comunicación MCMTC	194
Anexo B. Descripción Modelo de Comunicación MCMTC	196
Anexo C. Objetivos e indicadores Modelo de Comunicación MCMTC	197

Anexo D. Lista de chequeo Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC	199
Anexo E. Glosario	200
Anexo F. Instrumento de validación del Modelo de Comunicación MCMTC	205
Anexo G. Estructura Entrevista a Profundidad – Guía de preguntas	207
Anexo H. Una muestra del consentimiento informado	208

Índice de imágenes

Imagen 1. Medalla de agradecimiento Grupo Focal	157
Imagen 2. Reverso Medalla.....	157
Imagen 3. Medalla de agradecimiento Grupo Entrevista.....	158

Índice de tablas

Tabla 1. Solicitud aula para realizar Diálogo de Saberes.....	145
Tabla 2. Invitación de la UNAD	147
Tabla 3. Primera invitación: julio 5 de 2019	149
Tabla 4. Segunda invitación: julio 8 de 2019.....	149
Tabla 5. Carta Programa Maestría en Comunicación- UNAD- invitación	150
Tabla 6. Muestra consecución grupo de apoyo- proceso Diálogo de saberes.....	154
Tabla 7. Muestra de envío de agenda Diálogo de Saberes – 18 invitados.	155

Lista de cuadros

Cuadro 1. Expertos Entrevista a Profundidad	65
Cuadro 2. Expertos para el Grupo Focal de Discusión	65
Cuadro 3. Fases y tiempos de la investigación.....	71
Cuadro 4. Trabajo de campo de la investigación	72
Cuadro 5. Identificación relacional análisis de resultados – Fase 1 - entrevista a profundidad.....	76
Cuadro 6. Pauta - análisis de la información -entrevistas a profundidad	76
Cuadro 7. Descripción Guía de Preguntas - entrevistas a profundidad.....	78
Cuadro 8. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a Profundidad-P 1	79
Cuadro 9. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-P 2	85
Cuadro 10. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad- P 3	90
Cuadro 11. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad- P 4	95
Cuadro 12. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad- P 5	100
Cuadro 13. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad- P 6	104
Cuadro 14. Identificación relacional -análisis de resultados – Fase 2- Instrumento de Validación- Modelo de Comunicación MCMTTC.	113
Cuadro 15. Pauta - Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC	114
Cuadro 16. Descripción Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTM	115
Cuadro 17. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC - Pregunta 1	117
Cuadro 18. Sistematización de la información- Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 1	120
Cuadro 19. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC -Pregunta 2.....	123
Cuadro 20. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 2	125
Cuadro 21. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 3	128

Cuadro 22. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 3	130
Cuadro 23. Categorías y subcategorías análisis de la Información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 4	133
Cuadro 24. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 4	135
Cuadro 25. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 5	138
Cuadro 26. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTTC – Pregunta 5	140

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo Deming - PHVA. Fuente. ISO 9001:2015. Elaboración Autora	39
Ilustración 2. Modelo de Comunicación Macrointencional	46
Ilustración 3. Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia NTC-ISO 2015	50
Ilustración 4. Proceso de certificación de la conformidad del SGC.....	57

Introducción

El presente trabajo de grado Validación de un Modelo de Comunicación Macrointencional (en adelante MCMTC), para apoyar el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, está planteado sobre la base de la propuesta del Modelo de Comunicación de Osorio R, María Elena., (2016), “Propuesta de un Modelo de Comunicación Macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de conciencia de la Norma NTC-ISO 9001:2015”¹. Este modelo puede ser aprovechado en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza campo de acción, tamaño y en una entidad pública o privada.

El Modelo es genérico y flexible. Puede ser adaptado a la organización que busque la implementación de un sistema de gestión de la calidad con especificaciones de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015. El Modelo es coherente con la Planificación del ciclo Deming PHVA -Planear-Hacer-Verificar y Actuar.

El estudio actual parte del tipo de investigación del enfoque cualitativo, con alcance de carácter explicativo, porque lo que se pretende es la Validación del Modelo de Comunicación macrointencional de Osorio 2016, como apoyo al cumplimiento del requisito del SGC, Toma de conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015. Concibe elementos específicos: un imaginario-intención de sentido (toma de conciencia), un editor de la Calidad (coordinador de

¹ Tesis de la Especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica. 2016. Universidad Tecnológica de Pereira en convenio con la Universidad la Gran Colombia, Armenia. Mayor Información en: https://www.researchgate.net/profile/carmen_betancur_pulgarin/publication/320618518_propuesta_de_un_modelo_de_comunicacion_macrointencional_aplicado_al_numeral_73_toma_de_conciencia_de_la_norma_ntc-iso_90012015/links/59f11500458515bfd07fb7fa/propuesta-de-un-modelo-de-comunicacion-macrointencional-aplicado-al-numeral-73-toma-de-conciencia-de-la-norma-ntc-iso-90012015.pdf

este proceso), Reeditores de la calidad (colaboradores, stakeholders), un Productor de la calidad (alta dirección), una lista de chequeo, objetivos e indicadores.

En consecuencia, sugiere una secuencia de estrategias comunicativas como proceso de interacción, diálogo y consenso para adicionar valor y participación de las personas bajo el control de la organización, en el entendimiento de sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de las metas de la organización. Para el criterio de validez y confiabilidad, tiene la lista de chequeo, los objetivos e indicadores, diseñados con su base para evaluación, alcance y seguimiento.

Así, en el componente de estos dos trabajos de grado, se expone la base de esta investigación, que permiten la indagación y la profundización desde lo teórico y luego analizado desde lo conceptual, para la puesta en marcha de técnicas e instrumentos hacia la Validación de esta propuesta, generando hallazgos y preguntas desde lo fenomenológico y crítico social, y desde el campo de estudio de la Comunicación como concepto y Objeto de estudio.

Para ello se tiene en cuenta la siguiente estructura conformada por:

Capítulo 1. Expone el Objeto de investigación, el Planteamiento del problema, la Formulación del problema, la Justificación, el Objetivo general y Objetivos específicos.

Capítulo 2. Incluye el Marco Teórico – conceptual, se describe el Estado del arte y el Marco Legal.

Capítulo 3. Muestra el Diseño metodológico, el Paradigma al que se vincula la investigación, el Enfoque y tipo de investigación, el Universo y muestra representativa, las Técnicas e

Instrumentos de recolección de información. La Recolección de datos, las Fases y tiempos del proceso de investigación y el Trabajo de campo de la investigación.

Capítulo 4. Presenta los Resultados, el Diálogo de saberes y Discusión de resultados.

Capítulo 5. Se presentan las Conclusiones de cada fase de la investigación.

Capítulo 6. Comentarios finales

Capítulo 7. Referencias Bibliográficas

Resumen

El presente proyecto de investigación aplicado, expone la Validación del Modelo de Comunicación descrito en la tesis de Osorio, 2016 “propuesta de un Modelo de Comunicación Macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de conciencia de la Norma NTC-ISO 9001:2015”. Se conformó un grupo de cuatro expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad para realizar una serie de entrevistas en profundidad, (Fase 1) y obtener información con el fin de conocer la gestión de la comunicación en instituciones de la ciudad de Armenia – Quindío, desde la perspectiva de la Maestría en Comunicación de la UNAD, en relación con lo definido por la norma.

Posteriormente, el modelo de comunicación referenciado es explicado ante un segundo grupo de nueve expertos a través de un grupo focal de discusión, (Fase 2), que con fines de Validación y como parte de la metodología, utilizan un instrumento diseñado específicamente donde identificaron el cumplimiento de los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia.

Tras el análisis de la información los Expertos Validaron el Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC y su pertinencia para la intención y propósito de la investigación. Por su parte, los aportes de los expertos permitieron información acerca del objeto de estudio en la concepción de la Comunicación, y del concepto, Toma de conciencia, en el escenario de las organizaciones certificadas en esta Norma Internacional.

Palabras claves: Comunicación - Gestión de la Comunicación, Modelo de Comunicación

Macrointencional- Toma de conciencia -NTC- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, Validación, Personas, Participación

Abstract

The present applied research project sets forth the Validation of the Communication Model described in Osorio's thesis, 2016 “proposal for a Macro-Intentional Communication Model applied to number 7.3 Awareness of the NTC-ISO 9001: 2015 Standard”. A group of four experts in Quality Management and Assurance was formed to carry out a series of in-depth interviews (Phase 1) and obtain information in order to learn about communication management in institutions in the city of Armenia - Quindío, from the perspective of the Master in Communication at UNAD, in relation to what is defined by the standard.

Subsequently, the referenced communication model is explained to a second group of nine experts through a focus group discussion (Phase 2), who, for Validation purposes and as part of the methodology, use an instrument specifically designed where they identified the compliance with the requirements of the QMS requirement, Awareness. After analyzing the information, the Experts Validated the Macro-Intentional Communication Model, MCMTC Awareness and its relevance to the intention and purpose of the investigation. On the other hand, the contributions of the experts allowed information about the object of study in the conception of the Communication, and the concept, Awareness, in the scenario of the organizations certified in this International Standard.

Key words: Communication - Communication Management, Macro-Intentional Communication Model- Awareness -NTC- ISO 9001: 2015, Quality management systems, Validation, People, Participation.

Capítulo 1: Objeto de investigación.

1.1. Planteamiento del problema.

Para lograr una mayor competitividad, las organizaciones propenden cada día por fortalecer la calidad en todos sus procesos, lo cual les permita garantizar su presencia e incidencia en sus diversos mercados de interés.

Desde esa perspectiva se han establecido los sistemas de gestión de calidad SGC, un conjunto de elementos relacionados entre sí, bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio. Comprende actividades mediante las cuales una organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Un SGC formal proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad.

El desarrollo e implementación de los SGC se llevan a cabo a través de las normas técnicas internacionales que proporcionan un conjunto de requisitos y directrices y se consolidan como herramientas de gestión.

El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de la ISO, de manera específica, el comité responsable de las normas ISO 9000, 9001 y 19011 es el ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, sistemas de calidad; que cuenta con la participación de representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de varios países del mundo, entre los cuales se encuentra Colombia.

La familia ISO es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad, recogen las guías y herramientas específicas de implementación para sistemas de gestión y auditorías. Se pueden aplicar a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes y servicios.

La Norma Técnica Colombiana NTC -ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad y les facilita a las organizaciones mejorar sus productos o servicios, y, por ende, la satisfacción del cliente. Como parte estructural de su desarrollo la Norma cuenta con el numeral 7.3, Toma de Conciencia, que se refiere a lo fundamental de que los miembros de una organización “tomen conciencia” de la importancia para la calidad de los procesos organizacionales, de: a) la política de calidad, b) los objetivos de calidad pertinentes, c) la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y c) lo que implica incumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

En esta dimensión, la calidad trata con tareas y funciones de personas y entrelazan tantas variables como individuos. De ahí que las gestiones para el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad -SGC, agregan la Toma de conciencia, en tanto que su no desarrollo y disposición, muchas veces se evidencia en No conformidades y bajo desempeño del SGC, sumado el bajo progreso de valores, y bajos estándares de calidad; es por esto que las organizaciones muestran no estar preparadas, teniendo que forzar a la alta dirección y a sus equipos de trabajo a buscar estrategias para responder a la competitividad y la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente, sin preocupación de la conciencia individual y colectiva de la organización por la no comprensión de las implicaciones de su labor.

La Toma de conciencia es un proceso mental y cognitivo, que, de no darse, se convierte en un asunto difícil de controlar, aumenta la preocupación en este tema para empresas y organizaciones, debido a su relación con el desempeño de los empleados, adyacente a procesos de cambio, en una economía exigente en ventajas competitivas sostenibles, basadas en el capital humano, compatible con la disminución de posibilidades de comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes, comunicación interna no clara ni eficaz, ni adecuada para la resolución de los inconvenientes al interior de la organización y menor compromiso y motivación del talento humano.

Por lo tanto, implica una correspondencia no cuantificable de costos de no calidad, por el bajo desempeño de las personas y del sistema de gestión de la calidad.

Es inevitable implicar la Gestión de la Comunicación en los componentes de la calidad y visualizar la problemática planteada sobre la posible carencia de prácticas y procesos comunicativos, de acciones dialogantes y democráticas para movilizar la participación e implicación de los colaboradores en una intención de sentido, entender sus responsabilidades y el vínculo de sus labores. La Comunicación juega un papel preponderante en tanto es fundamental sensibilizar y generar procesos de interacción pertinentes y claros, que dinamicen, superen las barreras y las brechas, faciliten la circulación de la información requerida y apoyen las acciones educativas que permitan la Toma de conciencia a nivel organizacional.

Desde esa perspectiva Osorio, (2016), desarrolló la investigación “Propuesta de un Modelo de Comunicación Macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de conciencia de la Norma NTC-

ISO 9001:2015”, la cual plantea como problema que, la Toma de conciencia es no pocas veces causante de obstáculos para desarrollar procesos de calidad, cuando esta conciencia no está direccionada en acatamiento de responsabilidades y funciones acordes a lo requerido; adicionalmente, la carga exigida por los afanes de cumplir algunas directrices incomprensibles, el mal manejo de las emociones, junto con políticas no claras e incoherentes, se suman para debilitar el ánimo y la motivación de los colaboradores; por lo tanto, la lógica de la eficacia y la productividad se pierden en medio de las situaciones humanas y de una percepción no ajustada a la Toma de conciencia, según la Norma Internacional.

Sobre los resultados de esta investigación como antecedente, se evidencia la inexistencia de referentes y/o documentación de niveles de Validación de este Modelo de Comunicación, lo que requiere una fase necesaria de Validación para una futura implementación y que demanda considerar un debate y discusión por parte de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, con el fin de que sea utilizado y se reconozca su valor y pertenencia en apoyo en el cumplimiento del requisito del SGC, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

Desde esta necesidad se aborda el objeto de la siguiente investigación, la cual, integrando el concepto de Gestión de la Comunicación, pretende desarrollar la fase de Validación del Modelo propuesto, con el fin de asegurar la Toma de conciencia como eje fundamental para la comprensión de las responsabilidades de los colaboradores de la organización.

Se suma la Comunicación como recurso y herramienta para encontrar soluciones beneficiosas a problemáticas, necesidades y oportunidades en la Gestión de Procesos de Comunicación, como

objeto de estudio y para llevar a cabo procesos de tipo investigativo en el campo disciplinar e interdisciplinario y plantear, así como, desde la mirada de la Maestría en Comunicación de la UNAD; generar la intersección de la problemática, entre las categorías: Toma de conciencia y la Comunicación.

Se propone un enfoque integral, la gestión desde una visión amplia de planificación, evaluación, contexto sociocultural, actores y prácticas educativas...Lo estratégico como la capacidad de generar espacios articulados de acceso, diálogo, participación y decisión entre colectivos ciudadanos, organizaciones e instituciones desde procesos de información y Comunicación (Badillo, 2015 en el Seminario Inaugural Maestría en Comunicación. UNAD).

Y con este fin de Gestionar la Comunicación como herramienta en esta investigación, nace la necesidad de seleccionar y organizar dos grupos de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad. Un grupo para realizar Entrevistas en Profundidad con el fin de obtener información acerca del objeto de estudio, Toma de conciencia y Comunicación. Y otro en Grupo Focal de Discusión para recolectar información con el instrumento de Validación del Modelo.

Así las cosas, es necesario recordar la delimitación del problema con base en la normatividad sobre los requisitos, conceptos, fundamentos y vocabulario de las Normas Internacionales NTC-ISO 9000:2015, NTC-ISO 9001:2015 y NTC- ISO 19011: 2018, el Modelo de Comunicación Macrointencional de Juan Camilo Jaramillo, 2012 y de su adaptación al Modelo de Comunicación Macrointencional de María Elena Osorio R, 2016. Estos aspectos son la base de la problemática en cuestión, en tanto que subyace la presente investigación.

1.2. Formulación del problema.

Pregunta de investigación:

¿Cómo validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad SGC, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en gestión y aseguramiento de la calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío en el año 2019?

1.3. Justificación.

El sistema de gestión de la calidad-SGC define requisitos que deben ser cumplidos, especificados en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015. Por tanto, la Validación por parte de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad, del Modelo de Comunicación MCMTC, base de esta investigación, representa, 1) la Validación de un Modelo de Comunicación para asegurar la Toma de conciencia en las personas bajo el control de la organización, 2) contar con un proceso y/o metodología comunicacional de apoyo hacia el cumplimiento de este requisito referenciado en la Norma Internacional, 3) influir en los beneficios de una mejora del desempeño de las personas con el SGC, desde un enfoque estratégico de la Comunicación a través de incidir en la orientación de planes, programas y proyectos en las organizaciones públicas y privadas.

Lo anterior, puede ser logrado con la vinculación y articulación de la gestión de procesos de comunicación, acciones que el Modelo conlleva en sí mismo, generando nuevas formas de implicar en una sola concepción la Comunicación, la Toma de conciencia y la necesidad de articular el entorno con las necesidades reales de las personas bajo una comprensión de la normatividad vigente en sistemas de gestión de la calidad.

La Validación que se propone de este Modelo de Comunicación MCMTC, adiciona un aporte de la Comunicación en perspectiva de la Maestría en Comunicación de la UNAD, sobre la base de prácticas comunicacionales y sociales que promueven y enriquecen el diálogo entre el conocimiento de temas en gestión y aseguramiento de la calidad y el control de escenarios habituales, analizado más adelante en el marco teórico.

La investigación se aborda desde una gestión de procesos de comunicación en el aprendizaje de la normatividad internacional en calidad, dando cuenta de un humanizar de la calidad, en interacción con la comunicación y concibe la interacción, de estas dos acciones puestas en común e intencionalmente dirigidas, para un proceso con resultado más amigable, más dialógico y participativo para las personas, porque se implica la comunicación en los procedimientos y procesos que suponen la calidad, no como algo sin sentido o en circunstancias amenazantes, sino por el contrario, la interacción de los colaboradores con las estrategias comunicacionales del Modelo de Comunicación MCMTC, para llegar a la acción y la intervención en conocimiento y apropiación relacional de lo humano con los requisitos del SGC, en procura de alcanzar el cumplimiento del requisito, Toma de conciencia, de la Norma Internacional indicada.

Se cuenta, además, que propone un valor agregado en las personas y su desempeño, como proceso de cambio, esto debido, a la participación reflexiva y democrática, en que se aprende y asume la Toma de conciencia en los colaboradores de una organización. Como resultado la investigación procura contribuir a la gestión de procesos de comunicación, como una oportunidad de transformación del entorno que rodea la tensión entre la compleja relación, Toma de conciencia, calidad y personas; en el escenario del núcleo problemático – (NP) de

Educomunicación, subcategoría - Gestión del conocimiento de la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD.

Reconociendo que en las interacciones se aprenden recíproca y solidariamente de diferentes formas y sentires, en esto la Educomunicación puede ser vista como un espacio para conseguir la activación de procesos comunicacionales, adecuarlos e integrarlos para potenciar a los sujetos y su entorno. Más aún, el Modelo de Comunicación MCMTC junto con su Validación, puede incidir en atender vacíos de intervención que se correlacionan con la idea de las prácticas y reflexiones comunicacionales de pensar la comunicación como elemento de intervención, movilizador y de transformación de comunidades, organizaciones, instituciones y profesionales.

1.4. Objetivos del proyecto.

1.4.1. Objetivo general.

Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad SGC, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

-Conocer la Gestión de la Comunicación relacionada con el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 que implementan Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de Entrevistas a Profundidad.

-Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad, a través de un Grupo Focal.

-Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.

Capítulo 2: Marco Teórico – Conceptual de la investigación

2.1. Estado de arte - Modelo de Comunicación Macrointencional.

Los siguientes antecedentes empíricos y teóricos de la investigación presentan teorías y aspectos relacionados con el análisis del estado de arte sobre el Modelo de Comunicación Macrointencional utilizado de manera general como metodología, pero en convergencia con la Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC como apoyo al requisito del SGC, Toma de conciencia de la ISO 9001:2015, objeto de la actual investigación.

Se demarca entonces, un inicio del recorrido de análisis e interpretación de evidencias documentales, situadas en la utilización y estudio del Modelo de Comunicación Macrointencional, el cual ha sido adaptado en la investigación que se presenta, pero esta vez con la temática de la autora. Estas son estudiadas y analizadas en varios momentos en lo relacionado con Proyectos de investigación, tesis de grado, investigaciones, trabajos de grado realizados sobre el tema, artículos científicos, se revisa un tipo de revistas científicas indexadas y especializadas,

así como reseñas, con el fin de concretar el objeto de estudio presentado y profundizar a partir de una posición comunicacional emergente.

2.1.1. Primer momento: Proyectos aplicados con la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional en intervención y solución a problemáticas específicas.

Para comprender los proyectos aplicados como referencia de investigaciones, encontramos en el municipio de Pereira, departamento de Risaralda, como lograron que la comunidad conociera y aceptara de manera participativa, la intervención hacia la construcción y adecuación de escuelas, y que estas acciones cristalizaron el eje del desarrollo de los barrios las Brisas, Guayabal y el Remanso en el sector Tokio de este municipio.

El proceso parte como estrategia en el año 2008 con el Modelo de Comunicación Macrointencional, utilizado por la Unión Temporal entre Alma Mater y la Universidad Tecnológica de Pereira, lideraron la construcción de colegios del sector de Tokio (Las Brisas, Guayabal Y el Remanso) y Málaga.

Con este trabajo la comunidad conoció la propuesta de la creación de los colegios, y fueron partícipes de la intervención de manera democrática y participativa. El proyecto no sólo es la construcción y adecuación de una infraestructura física, sino que también se necesitaba que las escuelas se convirtieran en el eje de desarrollo de todo el barrio, a través de la Comunicación (Arenas, 2012).

Por su parte en la reconstrucción del Eje Cafetero en 1999, se hizo necesario el diseño y utilización del Modelo de Comunicación Macrointencional en la aplicación de un proceso significativo hacia la generación del sentido de pertenencia en los damnificados para generar aprendizajes, articular las políticas de reconstrucción del gobierno y las ONG nacionales e internacionales. Para atender la emergencia el Forec encargó a la Corporación Viva la Ciudadanía

para aplicar estas ideas a un proceso significativo, de sentido de pertenencia de los damnificados, generar aprendizajes, articular las políticas de reconstrucción del gobierno y las ONG nacionales e internacionales.

Frente a esta postura:

La Comunicación constituyó una precisa relación entre ciencia, conocimiento y participación de los sujetos. El conocimiento en términos genéricos es un medio idóneo en que están vinculados las operaciones y procedimientos mentales subjetivos, con las operaciones y formas de actividades objetivas y prácticas (Ortiz, 2013).

Así mismo en el departamento del Tolima, el Modelo de Comunicación Macrointencional es aplicado en el ámbito escolar con la Institución Educativa Técnica San Luís Gonzaga del corregimiento de Chicoral, cuyo objetivo, fue la movilización participada en la construcción y uso del portafolio, como estrategia didáctica y evaluativa para la consolidación de ambientes propicios en el aula de clases y el aprendizaje significativo.

Los estudiantes participan en la organización, selección, análisis y elaboración del portafolio, aprenden significativamente del propio método, desarrollan habilidades y destrezas, valores, motivaciones y hábitos mentales. El portafolio evalúa procesos diarios e identifica avances, necesidades e intereses, y propone acciones de seguimiento pertinente (Díaz, 2013).

Colciencias origina la Validación de un Modelo de Comunicación Macrointencional en cuatro regiones del País para promover actividad física para la salud y evitar el sedentarismo, dirigido a las EPS, IPS y ARP, y demás actores del Sistema de Seguridad Social en Colombia (SSS).

La investigación se centró a partir de estos resultados, y se definieron los siguientes objetivos del MMS: (a) Movilizar positivamente la actitud frente a la práctica de la AF de un porcentaje significativo de ARC, (b) Impactar las barreras que impiden su práctica, (c) Aumentar en los PS

su recomendación desde la consulta médica, (d) Incorporar en el colectivo, los conocimientos básicos sobre el tipo, intensidad y duración mínima de AF recomendada para la preservación y/o mantenimiento de la salud, (e) Implementar en las instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales, estrategias y mecanismos de participación comunitaria para el diseño y desarrollo de mega eventos de PAF, (f) Posicionar en las EPS, IPS, ARP, ESEs, y demás actores del Sistema de Seguridad Social en Colombia (SSS).

Se articula en dos grandes componentes: Educomunicación y Gestión Social. El primero conjuga el enfoque de comunicación masiva, comunicación para el desarrollo y el de educación para el cambio de conducta.

Esta integración se propuso tanto en los escenarios de aprendizaje/comunicativos, como en las estrategias dirigidas a individuos y colectividades, donde se privilegió la reflexión en busca de la salud, hasta la protección integral, el cuidado colectivo y la salud pública, combinando técnicas de empoderamiento (Granada, 2009).

De otro lado, en España (Barcelona), la asociación “Acción Psoriasis” en el año 2015, con el fin de educar y sensibilizar sobre esta enfermedad, enseña a través del Modelo de Comunicación Macrointencional con sus acciones participativas entre los involucrados, las pautas para su manejo, cuidados y formas de apoyo, además instruye a la sociedad sobre su desconocimiento existente, y actividades de interacción entre los asociados para promover la salud y los servicios de la asociación.

Acción Psoriasis es una asociación de pacientes que surge para cubrir necesidades no cubiertas por el sistema, así como atender las demandas de los pacientes que padecen una patología crónica que afecta a su calidad de vida. Bajo el principal objetivo de facilitar información y apoyo a los afectados de psoriasis, artritis psoriásica y sus familiares.

La sensibilización es hacia la opinión pública, (...) se consigue a su vez la integración social de los afectados utilizando el Modelo de Comunicación Macrointencional (...) Promoviendo capacitaciones, encuentros, debates, actividades de difusión, manuales, material audiovisual, comunicados, página web, redes sociales, la revista Psoriasis y guías (Paniello, 2015).

Exponiendo una de las particularidades sociales de la ciudad de Cartagena; la comunidad de Santa Ana, Barú, padece la Explotación Sexual Infantil con fines comerciales, un fenómeno presente a nivel mundial que violenta de manera grave los derechos de los niños, niñas y adolescentes. A raíz de esto, sus habitantes deciden empezar a resolver este problema de manera colectiva, enfatizando en

La necesidad de implementar un proyecto que, a través de la comunicación, contribuya a sensibilizar a la comunidad de Santa Ana y prevenir situaciones de explotación sexual comercial infantil, (...) optaron por la utilización del modelo de comunicación macrointencional, como una comunicación masiva, dirigida a personas y que se construye sobre códigos estándar decodificables por sectores amplios de población (Arnedo, 2018).

De igual forma, en la Red de Movilización Social, denominada vida y comunidad, el Modelo de Comunicación Macrointencional se inscribió y constituyó en tres estrategias básicas, en las que se articularon elementos propios desarrollados en tres regiones de Colombia, Bogotá, Antioquia y Quindío.

Las acciones de Comunicación se dirigieron a favorecer: la comprensión del tema de actividad física en los actores, (...) y, el desarrollo de la Estrategia de Comunicación desde el enfoque colaborativo y de reedición, a partir de la integración de actores (Prieto, 2006).

2.1.2. Segundo momento: Artículos científicos, reseñas, revistas científicas indexadas especializadas referenciando el Modelo de Comunicación Macrointencional.

En este aparte, se recurre a los artículos y documentos encontrados relacionados directamente con el tema de la investigación en Colombia y en otros países. Por ejemplo, en Venezuela la aplicación del Modelo de Comunicación Macrointencional, permitió establecer la relación entre el desempeño organizacional, el sistema de gestión de la calidad y la gestión del conocimiento hacia la mejora en el desempeño, la motivación y el compromiso de los trabajadores involucrados en todos los procesos de la organización.

Este Modelo de Comunicación Macrointencional, permitió resultados del estudio de la industria petrolera en Venezuela que pretenden servir de referencia en el diseño y ejecución de una estrategia que contribuya a reducir la brecha de los sistemas de gestión de la calidad (SGC) (...) Por tanto, la misma es dirigida a la comunidad del conocimiento en temas de gestión organizacional y en instancias directivas de las empresas; evaluando sus impactos sobre el desarrollo organizacional DO (Díaz, 2013).

Por su parte el portal Web² de la Red Iniciativa de Comunicación Latinoamericana, comunicación y medios para el desarrollo de América latina y el Caribe, clasifica el Modelo de Comunicación Macrointencional como un Modelo de Comunicación en la categoría Modelos de Planeación Estratégica para América Latina y sobre la que Mosquera en comprensión cita a la Red de Comunicación:

Entre la variedad de modelos y estrategias de Comunicación en salud, el Modelo de Comunicación Macrointencional es útil para las tendencias epidemiológicas actuales, como la aparición del VIH/SIDA, para influir en las decisiones y comportamientos a nivel individual y

² El Earth Institute está formado por académicos repartidos en docenas de centros y programas de investigación en la Universidad de Columbia. Estos investigadores están refinando la comprensión de cómo funciona el planeta y cómo los humanos están afectando los sistemas naturales. La clave es no es centrarse en la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en el vacío. Estos campos deben estar conectados a las artes creativas, la comunicación, el derecho, la gestión y el análisis de políticas públicas. El Instituto de la Tierra está tratando de hacer esas conexiones. No es fácil de hacer, pero creemos que estamos teniendo éxito. Mayor Información en: <http://www.comminit.com/la/node/150246> y <https://www.comminit.com/la/node/150266>

colectivo para generar procesos de participación y movilización social para intervenir en las determinantes de esta (Mosquera, 2006).

La empresa INDUPALMA LTDA -Industria Colombiana, utilizó el modelo, con el fin de hacer partícipe a las comunidades del Vichada en un nuevo proyecto de caucho en la Orinoquia colombiana, por parte de esta empresa se implementa la estrategia comunicativa utilizando el Modelo de Comunicación Macrointencional.

Con esta intervención se contribuye a que el conocimiento del proceso que se llevará a cabo en el territorio y que se requiere transmitir a los habitantes del área del proyecto, llegue al público de manera adecuada, precisa, concisa, de rápida interpretación y comprensión, utilizando los mecanismos propios y de fácil percepción y participación (Sánchez, 2011).

Dentro de este contexto, el DANE en el 2005 aprueba la aplicación del Modelo de Comunicación Macrointencional, en municipios cuyas características, por su heterogeneidad, sirvieran como modelo para ser aplicado en todo el país como; Yopal, Caquetá y Soacha, Cundinamarca.

La propuesta del Modelo de Comunicación Macrointencional, es un proceso a través de las Estrategias de Comunicación y sensibilización dirigidas para promover y canalizar el apoyo interno del DANE, y que el Censo Nacional de Población y Vivienda, sea reconocido por la población en general, como una prioridad nacional y, por ende, como un compromiso de todos (Arias, 2013).

De igual modo, el Ministerio de cultura en el año 2008 con la convocatoria Apropiación de la cultura audiovisual y digital 2008 y Uso de TIC en proyectos de comunicación con propósitos de inclusión social, la Universidad de Antioquia se presenta con la propuesta como proceso formativo e investigativo en el uso creativo de las TIC y la Comunicación para la movilización

social en el reconocimiento de saberes culturales y naturales como patrimonios en las subregiones de suroeste, bajo cauca y Magdalena medio de Antioquia, siendo seleccionada como una de las ganadoras por el Ministerio de cultura en septiembre de 2008.

En los inicios del proyecto, los reeditores de las Ciudades se apropiaron de los conceptos y metodologías del Modelo de Comunicación Macrointencional a través del taller denominado “Caja de Herramientas”. Se implementaron otras herramientas para continuar con el proceso formativo en el uso de TIC, tales como los blogs, los audiovisuales y las wikis (Villalobos, 2008).

2.1.3. Tercer momento: Proyectos de investigación con el Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia, NTC-ISO 9001:2015.

Para este efecto, se referencia el Modelo de Comunicación Macrointencional citado en el texto de Osorio, 2016 como adaptación para trabajar el capítulo 7.3 Toma de conciencia de la Norma NTC- ISO 9001:2015. En las indagaciones por el momento de elaborar este trabajo de grado, no se encontró información documentada de su implementación o ejecución. Fue adaptado para trabajar un capítulo de la Norma ISO 9001: 2015. Es el caso de la Toma de conciencia.

En esta dirección, el Modelo cita la Comunicación en esta investigación como factor implicado y clave en la integración de la producción social de sentidos de manera democrática y dialógica y en la modificación de los comportamientos en el campo de actuación de los colaboradores de una organización, de los colectivos intervenidos y, de las comunidades involucradas. Este Modelo por ser la base fundamentada de la presente investigación con fines de su validación. Será explicado con mayor detalle en el Marco conceptual, especificado en la quinta dimensión que lleva su nombre.

En sí, los problemas que se han investigado y descritos en estas páginas relacionadas en tres momentos con la utilización del Modelo de Comunicación Macrointencional pueden dar cuenta, sin lugar a duda de procesos y actividades estratégicas de comunicación para sensibilización, educación, adquisición de aprendizajes y otros; encaminados para generar cambios conductuales en beneficio de las personas, de los colectivos y en las organizaciones, en alcance a sus metas y objetivos comunes.

Finalmente, a pesar de los logros encontrados con el producto de las investigaciones realizadas, arrojan la necesidad de evidencias empíricas sobre las metodologías utilizadas y los aspectos que faltan por investigar, por ejemplo, el alcance de la utilización del Modelo de Comunicación Macrointencional en otras áreas de intervención como en sistemas de gestión de la calidad que impliquen estudios sobre Comunicación y Toma de conciencia, que transforme sentidos, que fomente el diálogo, que democratice procesos, que facilite la participación dinámica de los componentes organizacionales y sociales en función de un objetivo común. Conllevando a la base de fundamentación del valor y garantía de lo que trata la presente investigación.

2.2. Marco teórico – conceptual.

En este capítulo se definen conceptos relacionados en concordancia con la Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional, propósito de la investigación, en el marco de la Norma Internacional NTC ISO: 9000:2015 fundamentos y vocabulario, NTC-ISO 9001:2015 sistemas de gestión de la calidad, en el requisito del SGC, Toma de conciencia, NTC- ISO 19011:2018 auditorías; evaluación de la conformidad, y la tesis de posgrado de Osorio, 2016.

Se recurre a la indagación de conceptos relevantes de la gestión de la calidad, los sistemas de gestión de la calidad, la comunicación organizacional, la Gestión de la Comunicación, la Comunicación estratégica y normatividad vigente aplicables con los sistemas gestión de la calidad referenciadas, para lo cual se emplea la metodología de revisión de trabajos de investigación como tesis de grados, artículos científicos relacionados, revistas electrónicas y revistas arbitradas, normas, entre otros.

Por lo tanto, el marco conceptual se concentra y desarrolla en el sentido de ocho dimensiones. La primera dimensión relacionada con el requisito del SGC y la Toma de conciencia; la segunda dimensión de la normalización internacional vigente y relacionada con sistemas de gestión de la calidad; la tercera dimensión del concepto de calidad; la cuarta dimensión de Comunicación estratégica, la quinta dimensión relacionada con el Modelo de Comunicación Macointencional propuesto para Validación en la presente investigación, la sexta dimensión de Comunicación según la Norma Internacional ISO 9001:2015 y Norma Internacional ISO 9000:2015, la séptima dimensión de Comunicación desde la perspectiva estratégica de la Gestión de la Comunicación, planteada en la Maestría de la UNAD, y la octava dimensión la educativa y uso de las TIC.

2.2.1. Primera Dimensión. Requisito del SGC, Toma de conciencia, de la Norma Internacional

NTC- ISO 9001: 2015, Norma NTC-ISO 9000: 2015 y Norma NTC-ISO 19011:2018.

Se debe tener presente que, “asumir” la norma es asumir una disposición objetiva que marca pautas para la acción; particularmente en la doble dirección de la organización y el individuo que interactúa con la misma. Los supuestos y la dispersión de sentidos posibles en los individuos, ha de ser limitada por el referente normativo; y he ahí, la dimensión relacionada con el requisito del SGC, Toma de conciencia. En puntualidad, “La toma de conciencia se logra cuando las personas

entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización” (NTC-ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario 2015 p.3). A partir de lo cual, se ofrece un punto de partida para alcanzar los objetivos organizacionales y la esencial atención de los sujetos a los principios, procesos y políticas adscritas a las dinámicas de conjunto.

Con ello y como parte del marco teórico, los cuatro (4) componentes o requerimientos que conlleva la Toma de conciencia, según esta Norma Internacional y como base de esta investigación son:

a) La política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad (ISO, 9001:2015, pág. 9).

En su orden:

“La Política de la Calidad debe ser planificada. Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben participar de su apropiación y comprensión haciendo parte activa de las actividades propuestas por la organización” (Villalbí, 2012), ofreciendo para todos los implicados un referente que determinan las acciones y libera a los individuos de apreciaciones subjetivas animadas por sentimientos y emociones que no vienen al caso de los propósitos interpuestos e interrelacionados. Orden, planificación y control, no son caprichos ni disposiciones arbitrarias en contravía de los elementos comunes a la organización, son la posibilidad real de concretar intereses igualmente comunes. Saber qué se hace, por qué se hace y el momento oportuno de hacerlo es una ganancia para el colectivo y no una ventaja egoísta que se particulariza en las creencias personales. En síntesis, es para el individuo hacerse a un cuerpo que lo desborda y a la vez le dispone a interactuar como parte fundamental del proceso delimitado en

la Política de la Calidad. Ahora, en función de un todo: “los objetivos de la calidad deben planificarse y considerar su control, (...) deben ser conocidos y comprendidos por las personas que realizan el trabajo en la organización. Es necesario un procedimiento para comunicarlos, según corresponda, (...) es vital la concepción de los procesos” (Leyva, 2013).

Es prioridad divulgar los intereses comunes, de tal forma, que no haya lugar a procesos ambiguos y a ejercicios de control desvinculados de los propósitos primarios. A un solo lenguaje los individuos se suman y sus acciones fluctúan en acuerdo a las relaciones adecuadas fundamentadas en la comprensión y en pedagogías claras. Sí acaso se presenta una duda en algún proceso u objetivo, la organización a través de los mandos medios propicias condiciones idóneas para dicha comprensión, y he ahí, la buena voluntad para escuchar y crear espacios de Comunicación que suman a la reflexión; seguido de saberse aportante al todo de la organización y no al influjo del parecer personal. Así, es clave, entonces, en paralelo a los fines previstos de la organización, el desarrollo de metodologías comunicativas abiertas y dispuestas a generar relaciones centradas en los objetivos de la calidad.

Comprendiendo hasta el momento que la organización es un cuerpo que respira por todos lados, no se excusa ninguno de sus componentes de no hacerlo:

La Contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad - SGC, es el aporte de las personas de la organización para el alcance de los objetivos planificados. Dicha contribución es reflejada en la motivación, en la Comunicación y control (Alegre, 2011).

Sí de ser eficaz se trata, es una gran oportunidad reconocer la importancia de la contribución al sistema de gestión de la calidad al hacerse parte de él; lo que implica presteza a principios y voluntades encontradas. Como tantas veces lo expresa la Norma, la Toma de conciencia no es en

solitario, es el resultado de una sumatoria de conciencias contributivas a las necesidades surgidas a partir de los fines y los procesos válidos para su alcance. La disposición particular se objetiva en el compromiso general y con ello, la contribución no es finalmente a un proceso sino, a la exigencia del cuerpo de sobrevivir, mejorar constantemente y darse una identidad que perdure y que denota en el conocimiento de evitar las No conformidades. Fernández aporta que:

Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad – SGC, son las no conformidades, resultado de la auditorías, inciden en la eficacia del SGC. La organización debe reaccionar frente a la no conformidad y tomar acciones para corregirla, controlarla o eliminarla (Fernández, 2011).

Toda vez que, la falta de atención a las instancias organizacionales genera vacíos y ralentización en los procesos que no convienen, llegar a ser un sistema implica sincronización de acciones a la luz de principios corporativos. De ahí, la radical solución que propone Fernández, frente a la No conformidad, controlarla o eliminarla, en caso extremo. Por “regla”, calidad lleva a controles y éstos, para los no comprometidos, inconformismos y en su idea, “tramitología” y/o autoritarismo.

Es importante que dentro de la organización se logre interiorizar las implicaciones de las No conformidades que conllevan a prácticas desvinculadas en relación directa a la Toma de conciencia del colectivo al que se asiste.

Razón por la que las auditorías internas y externas son formas de evaluación para conocer el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y apropiarse de sus hallazgos para estructurar o reestructurar la organización; de tal modo, según Cabrera:

La auditoría, un método planificado para asegurarse de la eficacia y el desempeño del SGC, conforme a los requisitos de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015. Debe ser

el propósito de la alta dirección, mantener la mejora del SGC, y el personal motivado en la ejecución adecuada de sus funciones (Cabrera, 2011).

La Norma Internacional NTC- ISO 19011:2018, auditorías de sistemas de gestión, proporcionan información sobre el alcance de criterios. “Las auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (ISO 19011:2018, Página 1). Así que los criterios son los mismos requisitos que determinan el alcance de la auditoría y con estos se evidencia el cumplimiento o no cumplimiento del requisito, convirtiéndose en ocasiones, como hallazgos de la auditoría y que en otras palabras es el resultado de alcanzar o no, la mejora en el desempeño.

Ajustarse constantemente a los lineamientos de la calidad, no es errar, sino, darse la oportunidad de verse en los procesos, límites y alcances; para desde allí, trazar rutas de continuidad metódicas, para generar ganancia de tiempo y evitar costos de no calidad.

En este sentido:

Los beneficios de una mejora de desempeño, implica la toma de decisiones eficaces, (...) creando valor agregado, (...) reporta capacidades en los colaboradores, (...) para realizar las rutinas de trabajo adecuadamente y genera comportamientos colectivos en la organización, que hacen difícil a su competidor imitar (Bustanza, 2013).

No se está solo; la exigencia del medio asociado implica estar a tiempo en la información y de su práctica, el orden imperativo para estar a la vanguardia. Puntualizar en todos de los detalles de la calidad exige arduo trabajo y sumo cuidado, pues errar en el camino no es difícil; máxime si no se crean las condiciones ideales para la tarea. Teniendo en cuenta como elemento base, la de retroalimentarse con la Norma, donde la Comunicación juega de su papel preponderante.

2.2.2. Segunda Dimensión. Normalización Técnica Internacional relacionada con sistemas de gestión de la calidad SGC.

La Norma, como se ha dicho, nos ubica a la hora del mundo, no solo por ser referente central de la razón social sino, por generar dinámicas de eficiencia y toma de decisiones mucho más rápidas y con eficacia. “Las Normas ISO son la referencia mundial en estandarización y normalización técnica. Agrupa los representantes de los organismos nacionales de estandarización de diversos países del mundo” (Yáñez, 2012).

Son recursos que, al exterior y al interior, sí de ser competitivo se trata, permiten la incorporación a las regulaciones procedentes e instaurarse en la frontera de las posibilidades, los cambios requeridos en el momento oportuno, como la atención y el compromiso del personal.

La Norma Internacional ISO 9001 de septiembre del 2015 es la versión vigente, considera la especificación de los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC).

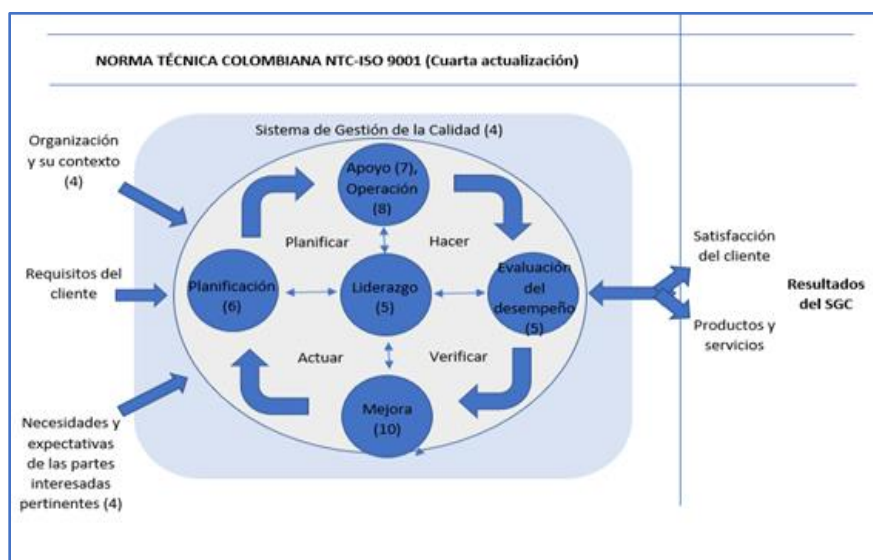
El SGC Utilizado para su aplicación interna en las organizaciones, no precisa el ¿cómo lograr estos requisitos?, ni tampoco ¿cómo las organizaciones deberán emprender el proceso de diseño e implantación de un SGC? Esto ha propiciado el desarrollo de varios procedimientos que faciliten cumplir con los requisitos exigidos por estos sistemas (Rojas, 2013).

De tal manera, todos los responsables de la organización puedan asimilar y llevar a cabo la Norma sin dificultad.

La Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015 está estructurada en ciclo PHVA.

Las etapas del ciclo PHVA son conocidas como el ciclo de Deming, es una estrategia de mejora continua. Se divide en cuatro pasos. Planear, (objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados esperados); Hacer (poner en marcha acciones); Verificar (analizar e interpretar); Actuar (incorporar cambios) (Gonzales, 2013). Ilustración 1.

Ilustración 1. Ciclo Deming - PHVA.



Fuente: ISO 9001:2015. Elaboración Autora

La NTC- ISO 9001:2015 se basa en una serie de principios de gestión de calidad, incluyendo una fuerte orientación al cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua. De acuerdo con Cruz:

El uso de la Norma ISO 9001: 2015 ayuda a asegurar la calidad, (...) en el 2015, la ISO publica la 9001:2015, establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, (...) utilizado por una organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de acción” (Cruz, 2017).

Las Normas de sistemas de gestión ISO, proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas. Avalado por una comunidad de Expertos en Aseguramiento y Gestión de la Calidad, Ruiz señala que: “El sistema de gestión de calidad se encuentra enmarcado en siete principios fundamentales: 1) el enfoque al

cliente, 2) el liderazgo, 3) el compromiso de las personas, 4) el enfoque en procesos, 5) la mejora, 6) la toma de decisiones basada en la evidencia, y 7) la gestión de las relaciones” (Ruiz, 2017).

Principios rectores que para cualquier sistema que implemente la calidad allende a su certificación, estructuran la organización en todos sus órdenes.

La versión ISO 9001: 2015 como estandarización internacional, incluye cambios de alto nivel, para ello, la Norma identifica como los capítulos 4 al 10 representan los requisitos o criterios a establecer, implementar y mantener en el sistema de gestión de la calidad de cualquier organización. El capítulo 7 se considera apoyo al SGC, presenta y explica el capítulo, los criterios en los cuales la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

Ahora:

Tales recursos deben considerar las personas, (...) el ambiente para la operación de los procesos, (...) conocimientos de la organización; este capítulo incluye, además, (...) la determinación y aseguramiento de la Toma de conciencia, la Comunicación y la creación y control de la información documentada (López, 2017).

2.2.3. Tercera Dimensión. Sistema de gestión SGC y concepto de calidad.

Para los propósitos de la presente investigación:

La calidad consiste en una cultura de resultados en comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor agregado. Es el grado en el que un conjunto de características cuantitativas, cualitativas, físicas, sensoriales, de comportamiento, comunicativas; cumplen con los requisitos y las especificaciones de los clientes de la organización (Mayo, 2015).

Donde la manifiesta interacción de los componentes de una organización ha de ser la fiel respuesta, como afirma Mayo, a una cultura de la calidad. Intensificar acciones encaminadas a este objetivo es un plus dinámico que conlleva un compromiso, que, siendo honestos, desborda la incompetencia, la indiferencia, las relaciones nocivas y distantes de los agentes integrantes; como una comunicación confusa y de poco impacto en la motivación. La calidad no es un cliché, ni un asunto retórico, es una apuesta concreta que expresa identidad, respeto y confianza.

Un sistema de gestión de calidad SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de gestión de la calidad, siendo este estándar un facilitador hacia el camino de la mejora continua.

En la Norma ISO 9000:2015, se define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad (López, 2017).

Lo que nos sugiere la importancia de estandarizar los lineamientos que nos llevan a cumplir los requerimientos de la Norma; crear condiciones para la calidad es crear un hábito que sitúa en el mismo discurso, finalmente, en la Toma de conciencia requerida para ser eficiente con relación a un exterior exigente, tanto en el orden de lo legal, como de la satisfacción del cliente. Énfasis que encontramos en la ISO 9000:2015 al plantear:

La calidad de productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (...) calidad es el grado en que un conjunto de características inherente a un objeto cumple con los requisitos (páginas 2-20).

Para lo cual se ha de tener en cuenta “Un sistema de gestión de la calidad - SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (ISO 9000, 2015).

Finalmente, y como componente estructurante de cualquier organización y disposición integral a las personas, el sistema de gestión de la calidad lo estandariza un conjunto de Normas ISO.

La Norma ISO 9000:2015 presenta los principios, términos y definiciones básicas de la calidad, la Norma ISO 9001:2015 establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, la Norma ISO 19011: 2018, es guía de auditorías internas y externas de los sistemas de gestión (Cruz, 2017).

2.2.4. Cuarta Dimensión. Comunicación Estratégica.

Al implicar la Comunicación como espacio de participación, de reflexión, de diálogo e interacción entre las personas, se busca lograr la comprensión de los estándares de calidad en el contexto del entorno laboral; donde se tipifican las responsabilidades de las personas en una organización. Y en este sentido, todo un desafío para la comunicación orientada a los procesos que involucran los estándares de la calidad y las personas.

La comunicación estratégica se encamina a crear un espacio de participación, de reflexión, de diálogo e interacción entre las personas, dentro de la investigación la aplicabilidad se centra en lograr la comprensión de los estándares de calidad en el contexto del entorno laboral; donde se tipifican las responsabilidades de las personas en una organización.

Una comunicación cuyas acciones permitan la creación de estrategias comunicativas eficaces, claras y coherentes como base de las relaciones bilaterales dentro de la organización, así como lo plantea Herranz: “Las organizaciones son cada día más conscientes de la importancia y necesidad

de gestionar la comunicación como una estrategia” (Herranz citando a González, 2006, pp. 216-218).

La comunicación estratégica trae una adecuada visión, práctica y enseñanza de la Comunicación en ambientes organizacionales, comunitarios y educativos. Su ausencia puede ser consecuencia de atrasos y desaprovechamiento de la Comunicación en el modo de apropiación del conocimiento, fundamental para lograr agendar procesos de diálogo y participación. Generadores últimos de la Gestión Estratégica de la Comunicación.

A través de lo cual:

La Gestión de la Comunicación permite a una organización influenciar y motivar a los miembros de la organización; sensibilizar (...) y crear conocimiento. Conlleva un compromiso comunicativo que supone diálogo, intercambio, puntos de encuentro, espacios de debate y participación (Herranz, 2011).

Donde el compromiso direccionado hacia los procesos comunicativos merece atención aparte, en tanto, es base fundamental del desarrollo viabilizador de la organización. Siendo protagonista la Comunicación, es vista como:

Desde esta perspectiva, como resulta visible, el análisis situacional supone siempre una lectura desde la comunicación, en tanto los/as distintos actores/as construyen interpretaciones – sentidos– sobre los problemas y circulan colectivamente y orientan las prácticas, (...) y que es preciso interpretar –y en algunos casos disputar– para diseñar estrategias tendientes a construir la viabilidad necesaria para cumplir con los objetivos. (Bruno, 2017)

Así, se percibe la comunicación estratégica no como un desgaste para la organización sino como una búsqueda permanente de soluciones a nuevos retos y a la consolidación de propósitos organizacionales; bajo la consigna de la integración de objetivos y la concreción de las acciones necesarias para cumplirlos.

La Comunicación como proceso de construcción de sentidos, (...) y producción y circulación de contenidos, (...) es dar cuenta de otra dimensión comunicativa, intercambios y ejercicios comunicativos de regulación y orientación de las acciones de los interlocutores. Conectar no solo formas de hablar, sino de pensar (Gómez, 2012).

La postura de una Comunicación estratégica implica generar aprendizajes y relaciones, de lo contrario, la participación de las personas se vería seriamente comprometida en los individualismos. Como dice Massoni:

La teoría estratégica nos ofrece una oportunidad de repensar a la Comunicación en clave relacional, (...) desde la Comunicación Estratégica, la producción de sentido emerge de la situación de Comunicación, como espacio de encuentro, como lugar de crisis, de las tensiones presentes, (...) de la enacción (Massoni, 2005).

Al abrir espacios de mediación para la resolución de problemas y no quedar condicionado a la triada- emisor – mensaje - receptor.

Como apoyo a una Comunicación Estratégica hallamos en el Cuaderno de Sublínea de Investigación en Gestión de la Comunicación- Maestría en Comunicación UNAD- ECSAH (2015), citando a Beltrán (1981) lo siguiente:

En definitiva, esta forma de abordar el enfoque de gestión estratégica e integral de los procesos comunicacionales permite ubicar el requerimiento de Gestionar la Comunicación como un proceso integral, (...) se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación, (...) Todo esto a través de las relaciones presenciales o bien mediadas por recursos verbales, visuales y lo que posibilitan hoy las tecnologías de la información y de la Comunicación. (pág. 13).

Quedando claro el impacto de la comunicación estratégica en la fluidez operativa de la organización; y demostrándose una vez más, la necesidad de la conjugación de actores en el

compromiso organizacional. Como a sí mismo, de la urgencia de un Modelo de Comunicación guía y punto de encuentro de las diferentes formas de expresión de las personas, los marcos legales y reglamentarios, y las exigencias del producto y/o servicio.

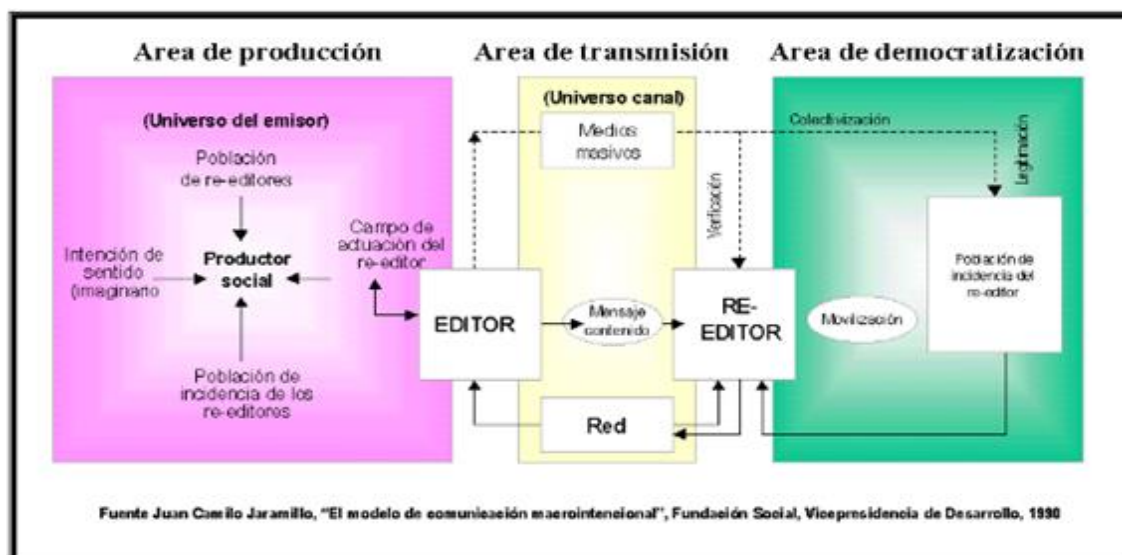
2.2.5. Quinta Dimensión. Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, Toma de conciencia, NTC ISO 9001:2015.

2.2.5.1. Qué es el Modelo de Comunicación MCMTC.

El Modelo de Comunicación Macrointencional y sus aplicaciones, lleva al lector en función de la movilización de acciones de las personas en torno a objetivos organizacionales. Por eso, esta investigación tiene su base original en el Modelo de Comunicación Macrointencional de Jaramillo (2012), del que afirma:

Consiste básicamente, en dibujar la manera como la Comunicación contribuye a articular acciones concertadas en procura de objetivos comunes. Según este Modelo, el «productor social» pone en marcha el proceso a través de unas acciones comunicativas que busca «editar» un discurso movilizador con un horizonte de futuro deseable promovido y difundido, y orientado a construir una red con mediadores capaces de reescribir con autonomía, en la medida en que se asuma sino el propósito mismo, con la responsabilidad de llenarlo de sentido para sus públicos (pág. 3). Ilustración 2.

Ilustración 2. Modelo de Comunicación Macrointencional



Fuente: Modelo original de Juan Camilo Jaramillo, 2012

2.2.5.2. Antecedentes Modelo de Comunicación MCMTC.

Seguidamente para la autora quien introduce el Modelo de Comunicación MCMTC de la ilustración 3; dice que el Modelo original (ilustración 2), tiene dos actores centrales: José Bernardo Toro y Juan Camilo Jaramillo. El primero, filósofo y educador. Desarrolla un marco lógico para movilizar a los docentes de primaria en pro de mejorar las condiciones de enseñanza, entre 1986 y 1996; el segundo, comunicador social, lee el proceso en términos comunicativos y lo dibuja. Este Modelo fue adaptado por primera vez en el Estado de Mina Gerais, en Brasil, para el sector educativo y ambiental. En Colombia, se aplicó para la reconstrucción del eje Cafetero, a raíz del terremoto de 1999.

Por esta causa, es un Modelo de Comunicación, que es propuesto sobre la base de referentes prácticos, demostrado en poblaciones dinámicas y de complejidad creciente, que implica procesos comunicativos exigentes en acuerdo a objetivos precisos, puede ser comprendido por Toro en la serie de su libro del Banco Interamericano de Desarrollo (2001) cuando comparte que:

La Comunicación Macrointencional es una convocatoria hecha por un productor, dirigida a re-editores determinados, con una intención de sentido, apoyada con medios para generar modificaciones en los campos de acción de los re-editores en función de un propósito. Emplaza un interés colectivo; y de certezas compartidas, (...) tres problemas básicos: a) Un “imaginario” es una representación deseable y posible del futuro que queremos construir, a través de formas, lenguaje y símbolos. b) Definir adecuadamente el campo de acción del Re-editor. c) Colectivizar la acción” (pág. 53).

En torno a esta cuestión, el Modelo de la ilustración 2 se adapta en la ilustración 3, dando entrada al Modelo de Comunicación MCMTC, como propuesta estratégica de intervención, con el fin de desarrollar acciones comunicacionales como apoyo para lograr asegurar el requisito del SGC, Toma de conciencia relacionado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

2.2.5.3 Adaptación del Modelo de Comunicación Macrointencional por la autora.

El Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC es dedicado y construido con el ánimo de apoyar el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad SGC, capítulo 7.3 Toma de conciencia, el cual esta especificado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

Este Modelo consiste en un diseño de todo un entramado vinculante, de intervención y conceptual, accionando la identificación, descripción y explicación de los requerimientos contemplados en el requisito del SGC, Toma de conciencia, con sus cuatro componentes. Cuyas herramientas de intervención y estrategias de comunicación pueden ser comprendidas en la ilustración 3.

La adaptación del Modelo (ilustración 3) plantea una metodología a manera de procedimiento flexible y genérico para todo tipo de organización dependiendo de su complejidad. Acoge

estrategias comunicativas para apoyar el cumplimiento del requisito del SGC, Toma de conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015. El objetivo de trabajo, para la autora, fue proponer un Modelo de Comunicación Macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de Conciencia según la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

Presenta el aporte de marco teórico y una adaptación del Modelo donde identifica, describe y explica los cuatro requerimientos contemplados del requisito del SGC, Toma de conciencia: a) La Política de la calidad. b) Los Objetivos de la calidad pertinentes. c) La Contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. d) Las Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Se diseñó con la Planificación basada en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 y garantiza el cumplimiento de las etapas PHVA del ciclo Deming. Concibe elementos específicos: un imaginario-intención de sentido (toma de conciencia), un editor de la Calidad (coordinador de este proceso), Reeditores de la calidad (colaboradores, stakeholders), un Productor de la calidad (alta dirección). Este Modelo de Comunicación Macrointencional, sugiere una secuencia de actividades y acciones comunicativas para adicionar valor a la organización y la participación de las personas.

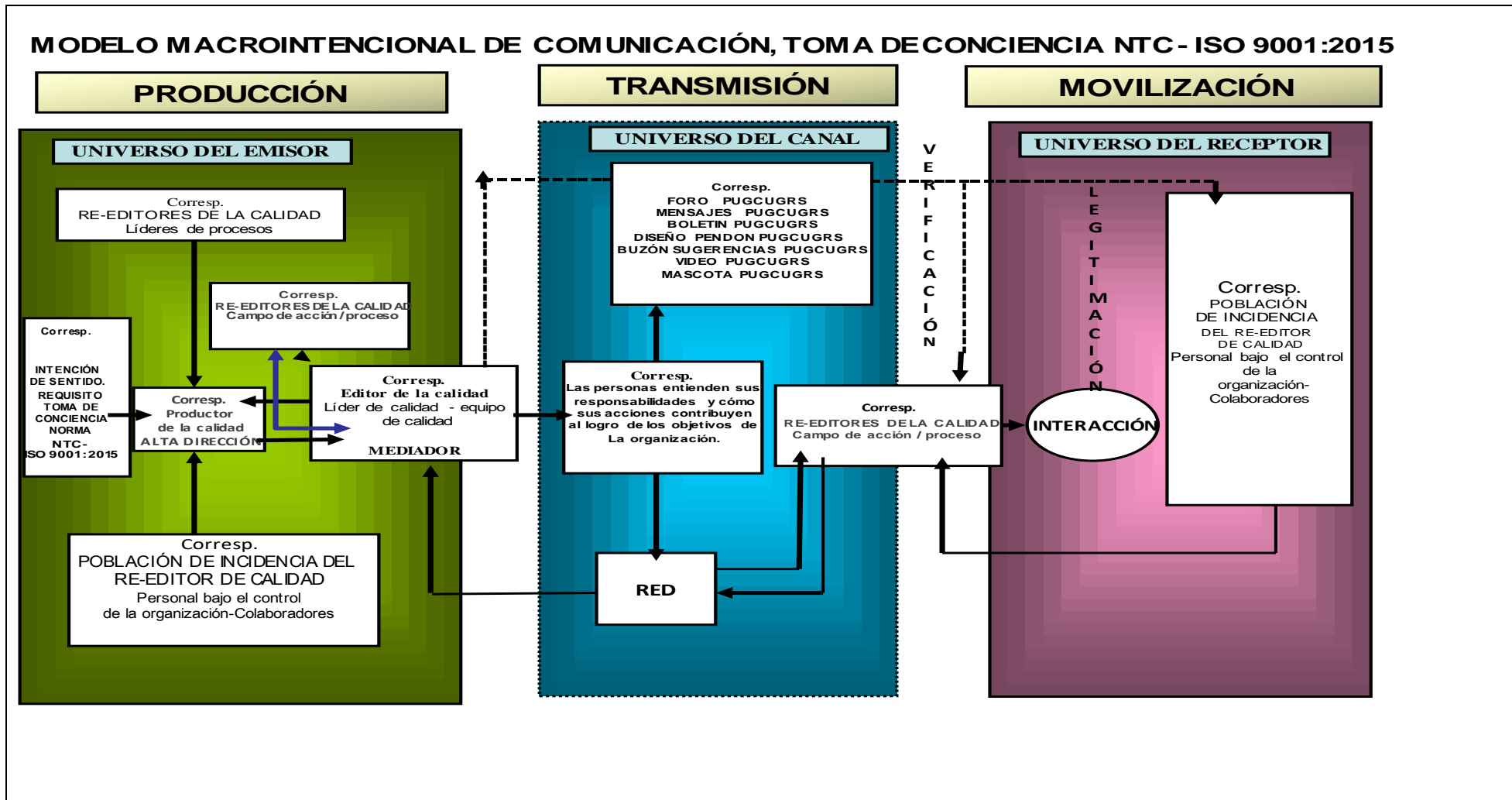
El objetivo del Modelo es lograr e intervenir la Toma de conciencia, Osorio (2016) explica el por qué:

Busca potencializar el diálogo e intervenir y articular los colaboradores de la organización, con las responsabilidades y comprensión de sus labores. El Modelo es genérico, puede llegar a ser adaptado y permite su ejecución en organizaciones de cualquier tamaño, objeto, estructura y finalidad o para trabajar la gestión de la calidad (Osorio, 2016).

La propuesta se realiza sobre la base de la Toma de conciencia, calidad, Comunicación, la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, y de la adaptación del Modelo de Comunicación Macrointencional del investigador Bernardo Toro en el libro Series del Banco Interamericano de Desarrollo-BID Washington, D.C. y la propuesta general de comunicación pública del investigador Juan Camilo Jaramillo responsable del diseño metodológico de la movilización para la construcción colectiva del Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016. Para este efecto, la autora los ubica como impulsores y creadores del Modelo que puede ser comprendido en la Ilustración 2.

En resumen, este Modelo de Comunicación (ilustración 3) de Osorio R, María Elena., (2016), es el que se pretende validar en la actual investigación. Validación fundamentada en el concepto de la Norma Internacional NTC ISO- 9000:2015.

Ilustración 3. Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia NTC-ISO 9001:2015 propuesto para validación de Expertos en Gestión y Aseguramiento 2019.



Fuente: (Osorio, 2016). Trabajo propio autora.

En la línea de una Validación, conviene la comprensión desde la Norma Internacional; precisamente cuando se entiende que:

La validación es la confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista, la palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente, las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas (ISO 9000, 2015, en Fundamentos y Vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad).

Esta Validación conlleva a la concepción en un estado de consideración de la necesidad de contextos de Comunicación participativa, dialógica y democrática; aquella nacida para generar diálogos transformadores y construcción colectiva de sentidos en medio de un asunto y desafío problémico en un entorno cada vez más complejo y dinámico como son las personas en diligencia con la calidad, se suma a ello, la implicación de la línea de investigación para este caso puntual, la Educomunicación y en la Sublínea, la gestión del conocimiento, como núcleo problémico de la presente investigación.

2.2.6. Sexta dimensión. Comunicación según las Normas Internacionales NTC- ISO 9001:2015 y NTC- ISO 9000:2015.

Dos momentos para comprender el impacto de la comunicación en los procesos inherentes a la organización. Un primer momento que nos muestra cómo se da la comunicación interna y externa y otro, en el cómo debe ser la comunicación con relación a la gestión de la calidad; ambos, soportados desde la Norma. En su orden expresado así:

La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de: - el contexto de la organización; las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes; - el SGC (ISO 9000, 2015).

“La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; cómo comunicar; quién comunica “(ISO 9001, 2015). Ubicando los procesos comunicativos, sí de ser eficiente se trata, en la dirección de la objetividad y la limitación de la ambigüedad y la desinformación. A la par, ubicar los contextos, sean cuales fueren, en la perspectiva de la calidad y una Comunicación más relacional y Estratégica.

2.2.7. Séptima Dimensión. Uso de las TIC.

La idea de educación que atraviesa la presente investigación y compone los procesos de Comunicación, tiene como trasfondo la interacción y, por ende, la atención y transformación permanente de los contextos asociados a la calidad en contacto con las personas. Por lo cual, la interactividad en el manejo de la comunicación ha de ser apoyada por las TIC de forma recurrente, solidaria y en red, logrando la retroalimentación de los procesos y beneficiosa para las personas. De su tratamiento, un proceso que no se aísla y una toma de decisiones objetiva. Tal y cual como expresa Guevara:

Las tecnologías de la Comunicación e Información se integran a las organizaciones como medios que facilitan los procesos, en especial aquellos que se relacionan con la Comunicación, ... estas herramientas influyen los ritmos de aprendizaje, el manejo del tiempo, la flexibilidad, la dinámica y la interactividad (Guevara, 2012).

Tanto en alcance como sostenibilidad, las TIC nos procuran el empoderamiento necesario para enfrentar múltiples dinámicas y complejos problemas; así mismo, la preocupación por estar al día en dicho ámbito. Educarse en las TIC, no es otra cosa que exigirse para lograr una mejor apropiación de los procesos y participación lógica en red en estos mismos. A la vez que implica,

prestar mucho cuidado a la exposición negativa, fruto de las acciones de las personas, que las TIC hacen factible.

2.2.8. Octava Dimensión. Comunicación desde la perspectiva y contexto de la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD.

Desde la mirada comunicacional de la Maestría en Comunicación de la UNAD, es inminente el desafío de la intersección de los requerimientos de la Toma de conciencia como requisito de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 con el sentido del entramado para el debate de procesos comunicacionales participativos, constructivos y dialógicos, generadores de aprendizajes con sus diversos componentes y estrategias de interacción, lo que hace inexcusable señalar su aporte y aplicación en la problemática relacionada, al abordar el análisis específico y de tensión: la implicación de la comunicación para lograr y asegurar la Toma de conciencia en los colaboradores de una organización cualquiera que sea esta.

En este sentido, la Maestría incluye aportes de autores y teorías actuales de la Comunicación, a continuación, algunos de ellos, con enfoque crítico social de la Gestión Estratégica de la Comunicación.

Y En esta misma línea con el enfoque de la Maestría, esta investigación se enmarca en la categoría de Educomunicación, subcategoría gestión del conocimiento, donde se muestra que “La gestión del conocimiento es el análisis de las capacidades de los sujetos para saber cómo acceder a la información, seleccionarla, articularla y aplicarla a un determinado objetivo para lograr nuevo conocimiento” (Cuaderno de Sublínea de investigación en Gestión de la Comunicación Maestría en Comunicación -UNAD-, 2015).

En acuerdo con los aportes teóricos de la Maestría, se permite instar:

La Comunicación como la oportunidad de encuentro con el otro, (...) una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, (...) a través de ella, las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones (Ocampo, 2014).

La Maestría en Comunicación de la UNAD, promueve la Gestión de la Comunicación pensando en las formas dialógicas y participativas en beneficio de las personas, así lo explica Badillo en el Seminario Inaugural (2015):

La Gestión desde una visión amplia que incluya la planificación, la evaluación, el contexto sociocultural, los actores y las prácticas educativas (...) generar espacios articulados de acceso, diálogo, participación y decisión entre colectivos ciudadanos, organizaciones e instituciones desde procesos de información y Comunicación (Seminario Inaugural Maestría en Comunicación, Cuaderno 1. UNAD, 2015).

Sobre la democratización de los procesos y resultados comunicativos viables en las dinámicas académicas de la Universidad y paralelamente idóneas como posibilidad en toda organización que implemente sistemas de gestión de la calidad, y en específico, se puede acoger la propuesta del Modelo de Comunicación MCMTC para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia. Y ello, debido a una Comunicación que compromete la reflexión de los actores interactuantes. Tal y como lo manifiesta Uranga:

Estamos hablando de la Comunicación como interacción social, (...) involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos, en un proceso de construcción también colectiva... dinamizan los imaginarios y las acciones de los sujetos... No es posible analizar las prácticas sociales sin el aporte de la Comunicación (Uranga, 2007).

Y como fuente, la Comunicación en esta perspectiva estratégica, es de apertura investigativa y de prácticas incluyentes que admiten la creatividad y la realización objetiva de los procesos en las que está inmersa, sin dejar a un lado las subjetividades e intersubjetividades, fundamentales para los procesos. En otras palabras, “Una Comunicación estratégica ofrece la oportunidad de repensar la Comunicación en clave relacional (...) una mirada específicamente Comunicacional (...) como espacio de encuentro, como lugar de crisis de las tensiones presentes como productores de la ciencia y la cultura” (Massoni, 2007).

2.3. Marco Legal de la Investigación.

El fundamento de este capítulo se desarrolla en el campo de la normatividad vigente de la ISO 9001:2015 especificaciones del sistema de gestión de la calidad SGC, relacionando la práctica con el abordaje del requisito Toma de conciencia y los cuatro requerimientos, en conexión con la calidad, teniendo como resultado, el entendimiento de las responsabilidades que se muestra en acciones concretas, la contribución a la obtención de logros, manifestada en un escenario de interacciones y comportamientos de las personas bajo el control de la organización.

Desde esta referencia procede una serie de conceptos normativos, métodos y diseños que definen las dinámicas de relación con la calidad y las personas. Las definiciones sobre la calidad son producidas por la ISO, con la intención de mejorar procesos, optimizar recursos, generar métodos y técnicas que impactan en la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Y desde este marco de acción la ISO (Organización Internacional de Normalización), con oficina central en Ginebra, Suiza, es conformada por organismos nacionales de normalización, con un miembro de cada País. “Las Normas ISO forman parte de la normalización a nivel

internacional; proveen requerimientos, especificaciones y guías; establecen requisitos para proporcionar buenas prácticas en procesos y servicios” (Montalván, 2016).

Por designación del Gobierno de Colombia es el ICONTEC, el representante ante la ISO y su comité responsable de revisión y actualización de la Norma Internacional ISO 9001: 2015 y su adaptación y divulgación en el País.

“El comité ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, se encarga de revisar y especificar el vocabulario, recomendaciones, requisitos y evaluación en el diseño del sistema de gestión de la calidad” (Ravelo, 2016).

Todas las normas y guías de la familia ISO 9000 pueden usarse en conjunto para implementar un sistema de gestión de la calidad. “La ISO 9000:2015 fundamentos y vocabulario de la familia ISO 9000, comprende los elementos fundamentales y principios de la gestión de calidad y enfoque de procesos. La ISO 19011:2018, directrices auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de la calidad” (Cadena, 2016).

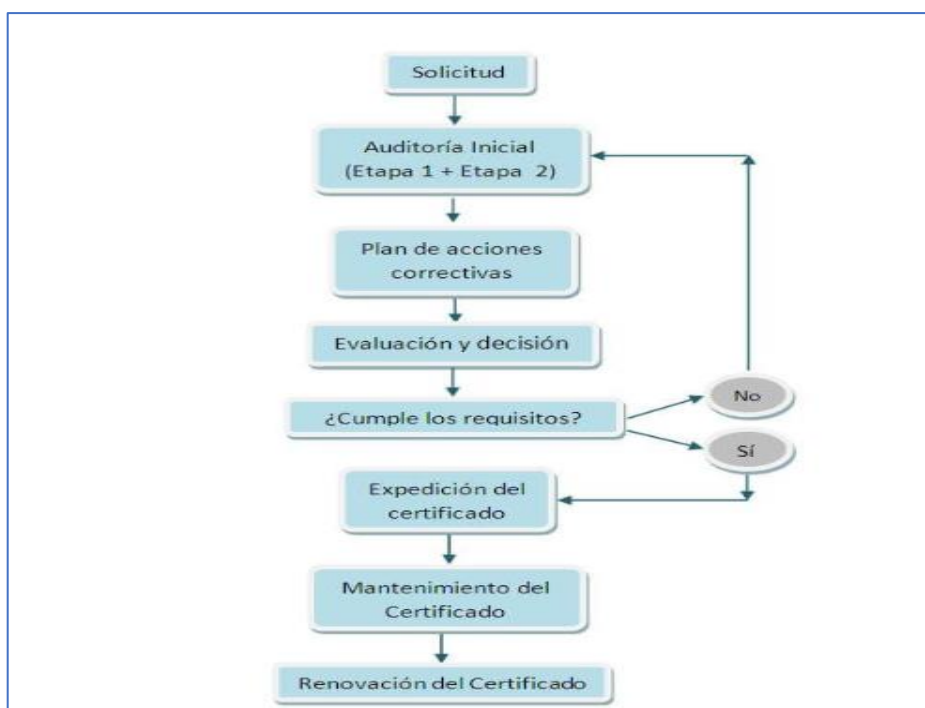
El impacto de la Norma ISO 9001 en las organizaciones tienen como visión implementar el Sistema de gestión de la calidad; en tanto, se preocupan por proporcionar productos y servicios que plenamente satisfagan las exigencias del cliente, las disposiciones legales y la efectividad de la reglamentación corporativa. En virtud de la competitividad y la productividad en el mercado.

En este sentido, el sistema de gestión de la calidad se convierte en una cadena de valor agregado para clientes y proveedores:

La versión ISO 9001:2015 es una Norma Internacional, que establece los requisitos legales y reglamentarios del sistema de gestión de calidad – SGC, complementarios para los productos y servicios. La versión vigente es 2015. La conformidad del SGC es certificada por un organismo externo, ej., para Colombia el ICONTEC (Mateo, 2016).

En Colombia el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el encargado de certificar la conformidad del sistema de gestión de la calidad o brindar apoyo a la gestión de la calidad. Es el organismo nacional de normalización según decreto 2269 de 1993.

Ilustración 4. Proceso de certificación de la conformidad del SGC.



Fuente: ICONTEC. 2020

La certificación, o evaluación de la conformidad, es la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. La conformidad constituye un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios ofrecidos y generando confianza frente a clientes, consumidores y el entorno social de las organizaciones. Otras entidades certificadoras de

procesos de calidad en Colombia son: BVQI COLOMBIA LTDA, SGS COLOMBIA S.A.S. – SGS, NYCE COLOMBIA S.A.S, ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMA DE GESTION DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA QLCT. Entre otras.

Y en el marco de las políticas del CONPES 3446 (lineamientos para una política nacional de la calidad) en noviembre de 2007 fue creado el ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC como la opción de país para obtener el reconocimiento internacional de la acreditación. En diciembre de 2008 en el Decreto 4738 se designó a ONAC como Organismo Nacional de Acreditación y se le señalaron las funciones que en esa condición le corresponde cumplir. En febrero de 2009 ONAC emitió las primeras acreditaciones.

ONAC se creó como una corporación sin ánimo de lucro de naturaleza y participación mixta, regida por las normas del derecho privado. Fue constituida en asamblea del 20 de noviembre de 2007, bajo las leyes colombianas, dentro del marco del Código Civil, las normas sobre ciencia y tecnología y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 489 de 1998.

En este orden de ideas, el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia es el ONAC tiene como objeto principal acreditar la competencia técnica de Organismos de Evaluación de la Conformidad, ejercer como autoridad de monitoreo en buenas prácticas de laboratorio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y desempeñar las funciones de Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, conforme con la designación contenida en el capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, sustituyan o complementen. Como organismo nacional de acreditación y atendiendo a los

previstos en el artículo 2.2.1.7.7.6 del Decreto 1595 de 2015, el cual hace parte integral del Decreto Único Reglamentario Nro. 1074 de 2015, las principales funciones de ONAC.

El ONAC en su página Web contiene el Directorio de Acreditación para realizar consultas de organismos certificadores de la conformidad que se encuentran autorizados y con acreditación vigentes. En el siguiente enlace: <https://onac.org.co/directorio-de-acreditacion-buscador>.

Sobre este marco legal se presenta y construyen las bases teóricas aplicables que inciden, determinan y rigen el alcance de la presente investigación, desempeñando un papel clave en la medida que acerca la Validación del Modelo de Comunicación MCMTC propuesto para el apoyo en el cumplimiento del requisito del SGC, Toma de conciencia, con la Norma Internacional NTC -ISO 9001: 2015. A causa de que presenta la normatividad, criterios, lineamientos, metodologías y sistemas que establecen la manera en que deben desarrollarse las acciones tendientes para asegurar la conformidad del requisito del SGC, Toma de conciencia de la Norma Internacional, directamente determinada para este caso; logrando viabilidad en la resolución a la situación de la problemática expuesta en estas líneas.

De igual manera, para poder llegar al proceso de implementación del Modelo de Comunicación MCMTC, se cuenta con que las organizaciones asuman la Norma y/o contar con un SGC, que, con el Modelo propuesto puedan permitir gestionar la calidad con el desarrollo de las actividades y participación de las personas de la organización; de forma integral y detectar las oportunidades de mejora, en todo tiempo.

De igual modo, el enfoque a procesos que diseña la Norma Internacional y que además, el Modelo de Comunicación MCMTC en coherencia con la misma, incorpora, permite equipos de trabajo y actividades interrelacionadas conjuntas y mutuas para funcionar en forma sistémica, agregando valor a las entradas y mejorando las salidas de productos y servicios; a su vez, produce la integración de diversas habilidades y experiencias de las personas responsables de los procesos de tal forma que se haga viable fundamentar y dar relevancia al proceso, pero a la vez, entregar resultados esperados a todo nivel.

En este proceso se destaca el punto de inflexión, como toda la organización requiere comprender que un sistema de gestión de la calidad representa una inversión para mantenerse vigente a largo plazo; estas acciones implementadas se reflejarán exitosamente en la conformidad del sistema, en los indicadores de desempeño de la organización, que en últimas, agregan valor a los productos y servicios, permitiendo mantener ventajas competitivas, que la diferencien de sus competidores y que, al no implementar un sistema de esta naturaleza, los costos de la no calidad podrían representar una proporción considerable sobre sus costos anuales.

Igualmente, la normatividad de la que se habla en este capítulo no difiere en ningún momento de la utilización del Modelo de Comunicación MCMTC en las organizaciones que puedan llegar a implementarlo, toda vez que también procura ocuparse de la gestión de la calidad.

Capítulo 3: Diseño metodológico

Para comprender mejor este capítulo y del que se derivan los resultados y posteriores conclusiones de la presente investigación, se esquematiza en tres fases específicas: Fase 1. Grupo Entrevistas a Profundidad; Fase 2. Grupo Focal de Discusión y Fase 3. Metodología análisis de resultados de la Fase 1 y Fase 2 respectivamente.

3.1. Paradigma al que se vincula la investigación.

En cuanto al paradigma vinculante, la investigación subyace en el paradigma interpretativo.

Que para Della lo expresa como:

“significados objetivos y subjetivos que se conectan estrechamente (...) es imposible entender los fenómenos sociales sin considerar las percepciones que los individuos tienen del mundo (...) pero conservando cierto grado de libre albedrío y capacidad de juicio” (Della Porta, 2013, pp.37).

De la misma manera, se tendrá en cuenta para efectos de la investigación, el *método fenomenológico*, teniendo en cuenta que, se parte de una necesidad, la Toma de conciencia en la perspectiva de una cotidianidad marcada por la organización y en ello, la plena atención de las personas a la comprensión y entendimiento de sus responsabilidades.

Para Bautista el método fenomenológico permite la comprensión de símbolos que hace posible la interpretación de la realidad y lo expresa:

El método fenomenológico persigue el estudio de los fenómenos en tanto actos de conciencia (...) centra su interés interpretativo en el análisis descriptivo del mundo conocido, con base en experiencias compartidas. (...) El significado o sentido se desarrolla a través del diálogo y las interacciones, (...) el espacio vivido (espacialidad), el cuerpo vivido (corporeidad), el tiempo vivido (temporalidad) y las relaciones humanas vividas (relacionalidad o comunalidad). (Bautista, 2011).

3.2. Enfoque - Paradigma y tipo de investigación.

Para efectos de la aplicación y comprensión de la metodología en el referente objeto de estudio, se propone el *enfoque cualitativo*. “La investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones pone el acento en la utilización práctica de la investigación” (Cauas, 2015).

El estudio se enmarca en un alcance de carácter *explicativo*. En este punto se orienta del porqué de la investigación. Como base se tendrá en cuenta el concepto de tipo explicativo como un nivel de conocimiento, con el fin de explicar la causa del fenómeno estudiado.

Insertar el fenómeno en un contexto teórico (...) factores determinantes, (...) cómo se transforman, ...se intenta dar cuenta de la realidad o de hacerla comprender, (...) aquellos hechos o fenómenos que se dan en determinadas condiciones, (...) constituye un sistema explicativo global que culmina la comprensión de la realidad (Cauas, 2015).

3.3. Universo y muestra representativa.

3.3.1. Universo.

Compuesto por el conjunto total de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de diferentes instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío; con base en los criterios y conceptos de las Normas Internacionales vigentes NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 9000:2015 y NTC-ISO 19011:2018.

3.3.2. Muestra representativa.

Los criterios de selección de la muestra dan cuenta de los requisitos y de un perfil requerido mínimo de los Expertos participantes, quienes serán de diferentes instituciones de la ciudad de Armenia. Entre los requisitos, los Expertos deben poseer básicos conocimientos en temas de

Gestión y Aseguramiento de la Calidad con experiencia en sistemas de gestión, auditoría interna, evaluación de la conformidad, planeación, control y evaluación de la comunicación estratégica, mejora continua e innovación. Con formación profesional en disciplinas y áreas del conocimiento de las Ciencias Sociales y Humanas, Ingeniería, Contaduría y afines, Administración, Economía, Educación, Derecho, Comunicación Social. Fundamentalmente con experiencia en la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos de cada disciplina. El perfil máximo se refiere a la formación posgradual (opcional).

Se debe tener en cuenta los requerimientos para su competencia. La ISO 9001 declara lo siguiente:

“Poseer los conocimientos y habilidades en la terminología relacionada con la gestión de la calidad, (...) la participación de las personas, los factores humanos, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la innovación, el aprendizaje, el enfoque basado en hechos” (ISO 9001, 2015).

Harán parte de la muestra representativa dos grupos así: un grupo de cuatro Expertos para responder la Entrevista a Profundidad. Y otro, el Grupo Focal de Discusión compuesto por nueve Expertos para la Validación del Modelo Comunicación MCMTTC. Acorde con la muestra, el propósito de la investigación se centra en el análisis de crear condiciones y juicios para interpretar una realidad alrededor del otro, de lo que percibe, o lo experimenta, desde las diferentes lógicas de apropiación del conocimiento, para conocer el actuar y tomar decisiones basadas en una información previamente recolectada y analizada concienzudamente con metodologías adecuadas y científicamente aceptadas en el campo de la investigación cualitativa.

El grupo de los cuatro Expertos serán quienes, por medio de las Entrevistas a Profundidad, en acercamiento con el objeto de estudio orientado a la Gestión de la Comunicación y el concepto de Toma de conciencia, permitirán generar un ejercicio de diálogo, en un compartir de conocimiento acerca de su concepción de la Comunicación en relación con lograr la Toma de conciencia en sus organizaciones.

El grupo de los nueve Expertos, que se van a acercar a la Norma Internacional, para identificar en el Modelo de Comunicación MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, serán quienes, con el instrumento de Validación, a través del Grupo Focal de Discusión y al término de la explicación e identificación por parte de la autora, podrán tomar decisiones de acuerdo con su reflexión, percepción, apropiación y experimentación, en cuánto a otorgar al Modelo su Validación.

Al hacer comprensible lo tratado, surge el resultado hasta qué punto adaptan o no el Modelo, como lo identifican y que tanta comprensión queda en ellos, después de su interrelación y conocimiento de sus componentes, etapas y metodología, con relación a los requerimientos, tanto de la Norma como de la organización o institución que están representando.

Así que, los Expertos interpretan la Norma y la adaptan a su entorno, haciendo un ejercicio reflexivo y crítico de la realidad, frente al fenómeno de estudio. Y, por otro lado, cómo conciben la Gestión de la Comunicación.

En este caso se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia. “Este muestreo consiste en seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Fundamentado en la

conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen, 2017). A continuación, los Expertos que harán parte de la muestra representativa en las Fases 1 y 2 respectivamente.

3.3.2.1. Fase 1. Entrevistas a Profundidad.

Cuadro 1. Listado Expertos Entrevista a Profundidad

Nombre	Profesión	Cargo	Institución
Martha Liliana Valencia Rodríguez	Licenciada en Ciencias Sociales	Coordinadora Área de Calidad	Colegio Bethlemitas
Lina Johanna Medina G.	Ingeniera Industrial	Coordinadora Aseguramiento y Mejoramiento de la Calidad	Comfenalco Quindío
Luz Dary Díaz H	Abogada	Coordinadora Oficina Aseguramiento de la Calidad y Jefe de Control Interno	Cámara de comercio de Armenia
Milnert Muñoz Guzmán	Licenciada en Educación. Mg en Educación.	Rectora y Coordinadora Área de calidad	Colegio Comfenalco Armenia

Fuente: Trabajo propio autora

3.3.2.2. Fase 2. Del Grupo Focal de Discusión. Validación del Modelo de Comunicación MCMTC.

Cuadro 2. Listado Expertos Grupo Focal de Discusión

Nombre	Profesión	Cargo	Institución
Martha Estela Buitrago Medrano	Ingeniera Industrial Mg. en administración Esp. en Finanzas.	Profesional Especializado. Oficina de Planeación. Auditora	ICBF Regional Quindío
Antonio José Vélez Melo	Comunicador Social, PhD en Educación.	Coordinador Área Calidad Educativa de la Secretaría de Educación de Armenia	Alcaldía de Armenia- Secretaría de Educación
Jorge Enrique Linares	Economista Esp. en gerencia de la Salud. Auditor Interno.	Gerente Administrativo y Coordinador Oficina de Calidad	Fundación Cardiomét Cequin Armenia, Quindío

Johana Quejada Torres	Administradora Pública Esp. en Proyectos.	Profesional Oficina Control Interno.	Alcaldía de Armenia
Sandra Milena Bañol Vargas	Abogada y Licenciada Tec. Educativa. Esp. derecho constitucional.	Experta y Asesora en comunicación corporativa. Auditor Interno.	Exfuncionaria Alcaldía de Armenia, abogada y consultora independiente, conferencista.
Augusto Misse Ariza	Comunicador Social. Mg. en Medio ambiente Auditor Interno	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Universidad del Quindío
Javier Beltrán	Ingeniero de Sistemas, Administrador de empresas.	Profesional Especializado. Oficina de Aseguramiento de la Calidad	Universidad del Quindío
Gustavo Adolfo Rincón Botero	Ingeniero agroindustrial Mg. en dirección Univ.	Coordinador Oficina Aseguramiento de la Calidad	Universidad del Quindío
Álvaro Johnny Cadavid Valencia	Ingeniero Ambiental. Auditor Interno	Miembro Equipo SIGE y Coordinador Sistema de Gestión Ambiental	ICBF Regional Quindío

Fuente: Trabajo propio autora

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.

Con fin de obtener información pertinente para la investigación a partir de las técnicas e instrumentos de recolección seleccionada, se realizarán en su orden Entrevistas a Profundidad (fase 1) y el desarrollo del Grupo Focal de Discusión (fase 2).

3.4.1. Fase 1. De las Entrevistas a Profundidad.

Consta del proceso de la investigación donde se ha determinado la recolección de datos, análisis e interpretación de resultados, con el primer grupo de Expertos para lograr las cuatro Entrevistas a Profundidad, con el fin de conocer la Gestión de la Comunicación relacionada con el requisito del SGC, Toma de conciencia.

Para la técnica de la Entrevista a Profundidad expresa Flores (2010) que se requiere de una interacción mutua:

“Es un proceso comunicacional entre un alter y un ego, de los cuales uno de ellos cumple el rol de entrevistador y otro el rol de entrevistado, y cuyo objetivo es lograr alguna información importante para la investigación que se está desarrollando, (...). La Entrevista en profundidad son dirigidas a un análisis más profundo de las opiniones, actitudes y hasta de la personalidad global del individuo interrogado, (...) se asemeja a un diálogo íntimo y personal en donde el entrevistado se expresa con sus mismas palabras. (Flores, 2010).

3.4.2. Fase 2. Del Grupo Focal de Discusión.

Consta del segundo grupo de Expertos que conformarán el Grupo Focal de Discusión con el fin de interactuar en el conocimiento y Validación del Modelo de Comunicación MCMTC.

Este grupo focal estará conformado en particular por Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de diferentes entidades públicas y privadas de la ciudad de Armenia, departamento del Quindío, con el fin de llevar a cabo junto con el investigador, por medio del debate y la discusión, la explicación e identificación para llegar al consenso de la posterior Validación del Modelo de Comunicación MCMTC, a través de un instrumento de Validación estructurado y diseñado para este caso, denominado instrumento de Validación del Modelo de Comunicación MCMTC, prueba de acuerdo con las categorías de la lista, y guía de debate. Esto contara como herramienta de registro de la información recolectada.

El Grupo Focal para Bonilla, es una técnica que:

Centrada en la interacción dentro del grupo, la cual gira alrededor del tema (...) los datos producidos se basan en la interacción entre los miembros del grupo focal, relevante para los resultados (...) aplica conceptos de confiabilidad y validez (...)y articulación por parte del investigador (Bonilla, 2017).

3.4.3. Fase 3. Metodología análisis de resultados de la Fase 1 y Fase 2.

Con el propósito de aportar a una mejor comprensión del capítulo de resultados de la investigación, se crea la Fase 3, perteneciente al capítulo metodológico. Se centra en describir cómo se alcanzarán los resultados y cómo estos se gestionarán para lograr el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación.

Y como primer paso para lograr los resultados esperados, es necesario realizar la indagación en documentos, textos y artículos, informes de incumplimientos en el sistema de gestión de la calidad en páginas web, revisar las normas técnicas internacionales para sistemas de gestión de la calidad, estudiar la tesis de grado de la propuesta del Modelo de Comunicación Macrointencional como apoyo al requisito del SGC, Toma de conciencia, de Osorio (2016), documento base de esta investigación. Se estudian lecturas para comprensión de las técnicas de la IAP- investigación acción participante y metodologías de análisis de resultados en investigación cualitativa.

Con esta información, se construyen los documentos que tienen que ver con la guía de preguntas (Entrevista a Profundidad -compuesta en seis preguntas) y con la guía de debate para el Grupo Focal de Discusión (instrumento de Validación del Modelo – compuesto por cinco preguntas) como técnicas para desarrollar los objetivos de la investigación y al mismo tiempo obtener información de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, quienes son participantes y fuentes claves de información en la investigación.

La metodología para el análisis y gestión de la información es la denominación por categorías o lo mismo de etiquetar (para la Fase 1), y el análisis por coincidencias (para la Fase 2); con base en Cisterna (2005). Strauss (2002). Bustamante (2018).

Con respecto a la Fase 1 se hará el análisis y gestión de la información con la metodología de denominación por categorías o lo mismo de etiquetar, estas serán [COMUNICACIÓN] y [TOMA DE CONCIENCIA]. Con el fin de conocer cómo conciben la Toma de conciencia, y la Comunicación en instituciones de la ciudad de Armenia.

En cuanto a la Fase 2 la categoría seleccionada serán las “coincidencias”; abstrayendo estas coincidencias de las argumentaciones del Experto con relación a cada pregunta del instrumento de Validación, y luego obtener los resultados y el análisis.

En el segundo paso se organizan y analizan los resultados de los aportes y reflexiones en la Entrevista a Profundidad, compuesta por seis preguntas para los Expertos de cuatro organizaciones en la ciudad de Armenia, Quindío. Con el fin de obtener información del análisis acerca del objeto de estudio, la Gestión de la Comunicación, en relación con el concepto - requisito, Toma de conciencia Norma NTC ISO 9001:2015.

Como tercer paso se tienen las respuestas de los nueve Expertos interactuantes con el instrumento estructurado de Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC, compuesto por cinco preguntas, cuatro de ellas para conseguir información del objeto de estudio concebido en el Modelo de Comunicación MCMTTC, la última y quinta pregunta fue diseñada para tomar la opinión de los Expertos si validaban o no el Modelo para el fin del que se estaba planteando.

De esta manera, en la primera oportunidad, habrá dos encuentros con los dos grupos de Expertos, se harán por separado; en el primer encuentro se aplicará la Entrevista a Profundidad a

cuatro Expertos (grupo 1 de la Fase 1), y con el Grupo Focal de Discusión compuesto por los nueve Expertos (grupo 2 de la Fase 2) se aplicará la técnica de grupo focal y como instrumentos la guía de debate y el instrumento estructurado de Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Se contó con el análisis de la documentación requerida para el tema, con el fin de llegar al diálogo y al consenso con los Expertos, basados en el concepto de Validación según la Norma Internacional NTC ISO -9000:2015; concepto explicado más ampliamente en los anexos - glosario.

En un segundo encuentro se socializarán los resultados con los participantes -Expertos - y otros posibles invitados, a manera de retroalimentación, reflexión, discusión y debate, es el caso de abrir un espacio para entrar en un proceso de Diálogo de saberes con la información obtenida en el primer encuentro. Lograr compartir los hallazgos y su metodología con los Expertos participantes, es una herramienta característica propia de la Maestría, en escenario de una ecología de saberes y el desarrollo de una participación del conocimiento generado al ponerlo en la praxis cotidiana de las organizaciones que representan y la comunidad en general. Los resultados serán expuestos por medio de matrices que mostrarán el análisis cualitativo de la información recolectada en las Fases 1 y 2.

3.5. Fases y tiempos del proceso de investigación.

Cuadro 3. Fases y tiempos del proceso de investigación

Fase	Objetivos	Técnica	Producto
1	1-Conocer la Gestión de la Comunicación relacionada con el requisito, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 que implementan Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de entrevistas a profundidad.	Análisis documental y entrevista a Expertos.	Documento conceptos y metodologías.
2	2-Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional, MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad a través de un Grupo Focal.	Grupo Focal -Expertos.	Documento del cumplimiento del requisito.
3	3-Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.	Instrumento de Validación. Grupo Focal compuesto por Expertos.	Informe de Validación.

Fuente: Trabajo Propio Autora

3.6. Trabajo de campo de la investigación.

Cuadro 4. Trabajo de campo de la investigación

Objetivos	Técnica	Instrumento o herramienta	Población u Objeto de estudio	Producto
Objetivo General -Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío.	Grupo Focal de discusión	Instrumento estructurado de Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC	Expertos /Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015	Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC
Objetivo específico 1 -Conocer la Gestión de la Comunicación relacionada con el requisito, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 que implementan Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de entrevistas a profundidad.	Entrevista a Profundidad	Guía de Preguntas	Expertos /Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015/ Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Información relevante obtenida acerca del objeto de estudio
Objetivo específico 2 -Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional, MCMTTC, como estrategia para apoyar el requisito Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad a través de un grupo focal.	Grupo Focal	Guía de debate	Expertos Gestión y Aseguramiento de la Calidad/Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015	Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC
Objetivo específico 3 -Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC, los requerimientos del requisito Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.	Instrumento de Validación	Prueba de acuerdo con las categorías del instrumento de Validación	Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad /Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015	Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC

Fuente: Trabajo Propio Autora

Capítulo 4: Resultados

4.1. Presentación de resultados.

4.1.1. *El análisis de la información recolectada.*

Cabe recordar la pregunta de investigación con el fin de analizar los aciertos o contrastes relacionados con esta. Y a su vez el desarrollo de los objetivos propuestos.

¿Cómo validar si el Modelo de Comunicación Macointencional MCMTTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad SGC, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío en el año 2019?

De acuerdo con lo anterior, se buscaba conocer la manera en que gestionan la Comunicación en diferentes instituciones de la ciudad de Armenia, así como validar el Modelo de Comunicación MCMTTC a través de la participación de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Situaciones que permitieron encontrar hallazgos en la información recolectada y apoyan la investigación. En tanto que se dan a conocer en las páginas siguientes como aciertos de lo investigado en concordancia con la pregunta problémica, al permitir alcanzar el desarrollo de los objetivos planteados.

Este apartado presenta el proceso desarrollado que da cuenta del análisis de los datos cualitativos hallados en las entrevistas y en la Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC. Se trató de hallar el sentido a través de una clasificación conceptual que sirvieron para dar forma a cada una de las fases, teniendo en cuenta criterios de pertinencia y relevancia, con la Gestión de la Comunicación.

El proceso de organización de la información se llevó a cabo entre el cruce, la interpretación y las fuentes de la información recolectada, con el marco teórico. Para el caso particular de esta investigación, se define que los estamentos se clasifican en dos grupos de fuentes de información: Las Entrevistas a Profundidad, y el Grupo Focal de Discusión, a través de las respuestas y opiniones de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Sistematizadas en forma de narrativa y diálogo de sentido con los resultados por parte del investigador para abstraer de ellos el comportamiento categorial de las contribuciones en materia de Comunicación, en perspectiva de la Maestría en Comunicación en la UNAD. Esto se corrobora en una Comunicación sustentada en lo relacional, lo dialógico y los procesos dirigidos hacia el cambio.

Siguiendo a Cisterna (2005), para el desarrollo se contempla las fases de selección de la información, de triangulación de la información de cada uno de los estamentos, es decir del grupo poblacional sujeto de indagación (Expertos - Entrevistas - Grupo Focal) con el marco teórico, el autor sugiere el procedimiento inferencial para organizar las conclusiones y clasificar la información obtenida a partir de tendencias y codificación de coincidencias o divergencias, esto implica que exista categorías y opiniones trazadas en distintas expresiones que permiten una implicación lógica y relacional afín con el objeto de estudio.

4.1.1.1. Fase 1. Sistematización y Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad.

Se presenta con el análisis de coincidencias -conceptos etiquetados y discusión de resultados de las Entrevistas a Profundidad.

La información se obtuvo con base en cuatro Entrevistas a Profundidad acerca del objeto de estudio -Comunicación en perspectiva de la Maestría en Comunicación de la UNAD, y el

concepto de Toma de conciencia de la NTC ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario; y de la NTC ISO 9001:2015.

La Entrevista a Profundidad estuvo compuesta por seis preguntas diseñadas para los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de cuatro organizaciones de la ciudad de Armenia. Para el análisis de la información, cada respuesta responde a una matriz.

El análisis y metodología utilizada para gestionar la información, fue la metodología de denominación por conceptos o lo mismo de etiquetar con base en Cisterna (2005), Strauss (2002) y García (2018). Los cuales se pueden visualizar en los siguientes cuadros referenciados como cuadro uno (1), dos (2) y tres (3).

Se necesitaba conocer cómo conciben la Toma de conciencia, y la Comunicación. Por esto mismo, el análisis se llevó a cabo con las coincidencias- etiquetadas COMUNICACIÓN y TOMA DE CONCIENCIA.

Los cuatro Expertos que fueron entrevistados los días 18 y 19 de junio 2019 respondieron las preguntas de manera espontánea, no se incidió en las respuestas, lo cual era el objetivo de obtener información acerca del objeto de estudio, específicamente, se identificó la concepción de [COMUNICACIÓN] y el concepto de [TOMA DE CONCIENCIA]. Cuadro 5 y 6.

Cuadro 5. Identificación relacional análisis de resultados – Fase 1 - Entrevista a Profundidad

Objetivos de la investigación	<p>Objetivo general:</p> <p>Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>1. Conocer la Gestión de la Comunicación relacionada con el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015 que implementan Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de entrevistas a profundidad.</p>
Técnicas de la investigación	Entrevista a profundidad – Guía de preguntas. Objetivo 1.
Fases del diseño metodológico	Fase 1 – Entrevista a Profundidad
Categoría y/o Coincidencia o Divergencia etiquetada, opiniones, extracto entrevista a Expertos.	<p>[COMUNICACIÓN]</p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p>
Síntesis inferencial	Opinión del Experto
Análisis	Para el análisis de la información se etiqueta las categorías Comunicación, y Toma de conciencia
Conclusiones	Comparando el marco teórico de la apuesta de la Maestría, la Comunicación como objeto de conocimiento, y la Gestión de la Comunicación en las organizaciones.

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna 2005, Strauss (2002).

Cuadro 6. Pauta - análisis de la información -Entrevistas a Profundidad

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío.	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Conceptos etiquetados De qué modo conciben la Comunicación De qué manera conciben la Toma de conciencia
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad;	1 ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que	

<p>-b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño; -d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica: -Proceso de interacción social democrática bajo acceso libre e igualitario, diálogo y participación. Escucha y negociación Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015). - Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar (Herranz, 2011). - Poner en común ideas, una apuesta por la vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006). -Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007). -Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>las personas tomen conciencia?</p> <p>2 ¿Cómo identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?</p> <p>3 ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia?</p> <p>4 ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia?</p> <p>5 ¿Cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización?</p> <p>6 ¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos?</p>	<p>[COMUNICACIÓN]</p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>[COMUNICACIÓN]</p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Las entrevistas aplicadas a los Expertos contenían las siguientes preguntas y se sistematizaron de la manera que sigue a continuación.

Cuadro 7. Descripción Guía de Preguntas - Entrevistas a Profundidad

Guía de Preguntas

1. ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?
2. ¿Cómo se identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?
3. ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia?
4. ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia?
5. ¿Cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización?
6. ¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos?

Fuente: Trabajo propio autora

Cuadro 8. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 1

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas -Cómo conciben la Comunicación -Cómo conciben la Toma de conciencia. Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño;	1- ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia? Categorías seleccionadas a estudio: [Toma de conciencia] [Comunicación]	*Coordinadora de Aseguramiento y Mejoramiento de la Calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. Comfenalco Quindío María Elena Osorio: ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?, estamos hablando del requisito Toma de conciencia de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 Entrevistada: <u>Se tienen diferentes medios para que las personas tomen conciencia, en varios medios de comunicación como son las páginas web, tenemos la Intranet, la revista ASÍ SOMOS, el periódico interno CONFIDENCIAS, que es uno de los que más enfatizamos esa parte del sistema de gestión de calidad, tenemos una página solo para</u>

<p>-d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <p>-Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación.</p> <p>Escucha y negociación</p> <p>Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015).</p> <p>- Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>nosotros, también contamos con la radio, memorandos, [COMUNICACIÓN] hacemos la parte de inducción y reinducción para también hacer referencia a todo lo que es la Toma de conciencia de la organización. [TOMA DE CONCIENCIA]</u></p> <p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?</p> <p>Entrevistada: bueno María Elena una de las acciones comunicativas que se realizan en la organización, <u>para que en nuestra organización como tal, en las personas tomen conciencia es mantener a los integrantes enterados de todo lo que sucede en la empresa, en donde todos conozcan los cambios positivos y negativos y cuanto más información tengan las personas, [COMUNICACIÓN] mejorará el equipo, el trabajo en equipo y por ende el trabajo individual ya que se sentirán integrados plenamente a la organización y por lo tanto tomarán conciencia y se comprometerán con ella. [TOMA DE CONCIENCIA]</u></p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p>
---	--	---

<p>- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006).</p> <p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007).</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>Luz Dary Díaz</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cuáles son <u>las acciones comunicativas</u> que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?</p> <p>Entrevistada: <u>tenemos varios mecanismos manejamos a través de una Intranet, donde se hace una comunicación a todos los funcionarios, [COMUNICACIÓN]</u> porque la cámara de comercio tiene sedes en los diferentes municipios y tenemos asesores, también trabajando en los municipios y a raíz de que no podemos llegar a ellos, <u>lo que hacemos es a través de Intranet, del WhatsApp organizar grupos para la información de diferentes temas que tiene que ver con el sistema de gestión. [COMUNICACIÓN]</u></p> <p>María Elena Osorio: ¿son <u>suficientes estas acciones?</u></p> <p>Entrevistada: <u>No, aparte de esto, nosotros tenemos capacitaciones, hacemos unas. Digamos, lo que pasa que las capacitaciones no llegan a todo el personal, porque no podemos parar el servicio por dar las capacitaciones, entonces lo que hacemos es que los que pueden llegar se les hace la capacitación. Digamos que físico, pero los que no, toca a través de Intranet a través de WhatsApp, a través de comunicaciones escritas, pero tratamos en lo posible de no imprimir, somos digamos una empresa que está apuntando a uso 0 (cero) papel. [COMUNICACIÓN].</u></p> <p>*Rectora y coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Quindío</p> <p>Milnert Muñoz Guzmán</p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>María Elena Osorio: ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?</p> <p>Entrevistada: nosotros tenemos certificación de calidad desde el año 2006 y nos recertificamos desde que salió la Norma ISO 9001: 2015, que, pues los parámetros son claros, control de documentos y dentro de otro aspecto fundamental es control al riesgo. yo le hablo de esta organización, es una empresa muy grande, agremiamos más o menos 80 mil afiliados a la caja y somos más o menos 1350 funcionarios, ¿Como tenemos nosotros planteados y planificado nuestra estrategia para que nosotros como funcionarios tomemos más conciencia?</p> <p><u>Primero, una buena planeación comunicativa, dentro de la planeación comunicativa, pues hay unos medios escritos, hay otros medios que son auditivos, pero hay un medio fundamental y es el medio de acercamiento con cada uno de los funcionarios</u></p> <p>[COMUNICACIÓN], donde dentro del direccionamiento estratégico entonces está la planeación de pedagogía que tenemos. Entonces nosotros semanal, tenemos cada semestre o cada trimestre una semana, para poder trabajar nuestros funcionarios toda la parte de direccionamiento estratégico, toda la responsabilidad que tenemos, entonces siempre se genera estrategias, por decir algo esta semana pedagógica que iniciamos el lunes 17, <u>estamos trabajando programación neurolingüística, donde las personas debemos tomar conciencia, porque todos los seres humanos queremos cambiar el mundo, pero no cambiamos nuestro propio mundo y cuando uno no cambia nuestro propio</u></p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>mundo, difícilmente va a cambiar el mundo de los demás o querer cambiar un mundo</u></p> <p><u>transformar una mente como las que tenemos toda la posibilidad de transformar a cada</u></p> <p><u>uno de estos niños, cierto de orientarlos, de guiarlos entonces el lunes tuvimos toda esa</u></p> <p><u>parte de programación, vamos generando esa conciencia, ese tipo de conciencia genera</u></p> <p><u>desde la individualidad les digo yo a todos mi equipo de trabajo y es la orientación que</u></p> <p><u>recibimos como caja cierto, planeando muy bien porque hacemos un direccionamiento</u></p> <p><u>estratégico el acercamiento con cada uno de los funcionarios desde la humanidad, pero</u></p> <p><u>todo lo que tiene que ver con la capacitación debe ser orientada, más hacia la parte</u></p> <p><u>humana que hacía la misma parte técnica, la parte técnica están en todas partes pero la</u></p> <p><u>parte de la humanidad, es la que genera más conciencia , crea más conciencia</u> [TOMA</p> <p>DE CONCIENCIA], <u>entonces cómo nosotros vamos haciendo este tipo de formación</u></p> <p><u>y actualización en el equipo de trabajo desde el que tenga el cargo administrativo más</u></p> <p><u>alto hasta el más bajo, porque cada uno de nosotros es muy importante en la</u></p> <p><u>organización, cuando las personas sienten que son parte fundamental en la</u></p> <p><u>organización, toman conciencia, va generando al menos usted no garantizan que tomen</u></p> <p><u>conciencia, pero si está generando las herramientas para que cada uno se haga</u></p> <p><u>responsable de tomar la mejor decisión no, entonces así es nuestro proceso como</u></p> <p><u>organización.</u> [TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005), Strauss, (2002)

4.1.1.1.1. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad -Pregunta 1.

En el análisis cuadro 8 – Pregunta 1 se encontró lo siguiente

A la pregunta 1- ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?-Los Expertos coincidieron en responder que las acciones comunicativas utilizadas para lograr la Toma de conciencia de las personas en sus organizaciones, corresponden al uso de diferentes medios de comunicación como son las páginas web, la Intranet, revistas internas, el periódico interno, la radio, memorandos, técnicas de inducción y reinducción, comunicación a todos los funcionarios por grupos de WhatsApp para la información de diferentes temas que tiene que ver con el sistema de gestión, variadas capacitaciones, comunicaciones escritas, planeación comunicativa, direccionamiento estratégico, semana pedagógica, programación neurolingüística de acercamiento con cada uno de los funcionarios.

Además, los Expertos opinaron que mantener a los integrantes enterados de todo lo que sucede en la empresa, en donde todos conozcan los cambios positivos y negativos y cuanta más información tengan las personas, mejorará el trabajo en equipo y por ende el trabajo individual, se sentirán integrados plenamente a la organización y por lo tanto tomarán conciencia y se comprometerán con ella. No garantiza que tomen conciencia, pero si está generando las herramientas para que cada uno se haga responsable de tomar la mejor decisión, entonces así es el proceso como organización.

Cuadro 9. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 2

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas Cómo conciben la Comunicación Cómo conciben la Toma de conciencia Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño;	2. - ¿Cómo identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?	*Coordinadora de Aseguramiento y Mejoramiento de la calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. María Elena Osorio: <u>¿Cómo identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?</u> Entrevistada: <u>estos mecanismos pretenden garantizar la Comunicación interna y externa [COMUNICACIÓN] para generar conciencia en lo correspondiente a sus funciones y responsabilidades en la organización y la importancia de estar certificados y dar un servicio de calidad a todos nuestros afiliados. [TOMA DE CONCIENCIA]</u>

<p>-d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <p>-Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación.</p> <p>Escucha y negociación</p> <p>Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015).</p> <p>- Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011).</p> <p>- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cómo <u>se identifica la Comunicación como vía de intervención</u> para asegurar la Toma de conciencia en su organización?</p> <p>Entrevistada: <u>se identifica la comunicación como la esencia del buen funcionamiento y la garantía del cumplimiento de los objetivos [COMUNICACIÓN] y ayuda a los integrantes de la organización a tomar conciencia del compromiso que tiene no solamente, consolidar la imagen institucional sino también el mejorar las relaciones laborales y en contribuir positivamente al cumplimiento de servicios establecidos en nuestra visión.</u></p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p> <p>Luz Dary Díaz</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cómo <u>identifica usted la Comunicación como vía de intervención</u> para asegurar la Toma de conciencia, acá en la cámara de comercio de Quindío?</p>
--	--	--

<p>vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006).</p> <p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007).</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>Entrevistada: <u>muy importante para nosotros, pues ese tema de la comunicación,</u> teniendo en cuenta que todos los funcionarios de la cámara de comercio, estamos en diferentes proyectos, que no todos permanecemos acá, estamos más por fuera que acá mismo en la Entidad, porque pues trabajamos con los empresarios y <u>digamos que es muy importante, tener esos grupos de manejo como es el WhatsApp, como son las redes sociales, porque es de la única manera que nos enteramos, ustedes nos encuentran en Instagram, nos encuentra en Twitter, nos encuentra en Facebook, tenemos el WhatsApp, son diferentes los medios que utilizan para poder enterarnos de todo lo que pasa en el día, porque no tenemos el tiempo de estar permanentemente aquí, recibiendo esa información.</u></p> <p>[COMUNICACIÓN]. Yo soy la coordinadora de calidad y de control interno y me veo con esas dificultades a veces, entonces toca tomar los mecanismos que resulten, pero son muy efectivos.</p> <p>*Rectora y coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Quindío Milnert Muñoz Guzmán</p> <p>María Elena Osorio: ¿cómo identifica usted <u>la Comunicación cómo vía de intervención</u> para asegurar la Toma de conciencia?</p> <p>Entrevistada: <u>lo que pasa es que la comunicación es fundamental es una herramienta que todos tenemos en la medida en que nosotros nos</u></p>
--	--	--

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>comuniquemos bien, asertivamente, oportunamente, pertinentemente con la persona que uno necesita, en lo que sea en lo laboral, en lo personal</u></p> <p>[COMUNICACIÓN], <u>pues usted puede asegurar una toma de conciencia desde la individualidad, siempre soy una convencida de que no es forma grupal es de forma individual para que haya mayor acercamiento y haya mayor conciencia.</u> [TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	--

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

4.1.1.1.2. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad - Pregunta 2.

En el análisis cuadro 9 – Pregunta 2 se encontró lo siguiente

A la pregunta 2. - ¿Cómo identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización? Los Expertos coincidieron en responder que la comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización es identificar mecanismos que pretendan garantizar la comunicación interna y externa para generar conciencia en lo correspondiente a sus funciones y responsabilidades en la organización y la importancia de estar certificados y dar un servicio de calidad. Identifican que la comunicación es la esencia del buen funcionamiento y la garantía del cumplimiento de los objetivos, ayuda a los integrantes de la organización a tomar conciencia del compromiso que tienen, no solamente consolidar la imagen institucional, sino también el mejorar las relaciones laborales y en contribuir positivamente al cumplimiento de servicios establecidos en la visión de la organización.

Igualmente, los Expertos opinaron que grupos como es el WhatsApp, como son las redes sociales, en Instagram, en Twitter, en Facebook, son la única manera que pueden enterar a los funcionarios y son estos medios utilizados para dar a conocer todo lo que pasa en el día de la organización, porque no tienen el tiempo de estar permanentemente recibiendo información.

Afirman que la comunicación es fundamental, es una herramienta y en la medida en que se comunique asertiva, oportuna y pertinentemente con la persona, en lo que sea en lo laboral, en lo personal, se puede asegurar una toma de conciencia desde la individualidad, no es en forma grupal, es de forma individual para un mejor y mayor acercamiento y mayor nivel de conciencia.

Cuadro 10. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 3

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas Cómo conciben la Comunicación Cómo conciben la Toma de conciencia Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño;	3.- ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia? Categorías seleccionadas a estudio: [Toma de conciencia] [Comunicación]	*Coordinadora de Aseguramiento y Mejoramiento de la calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. María Elena Osorio: 3. ¿Cómo considera <u>que se implica la Comunicación</u> con la Toma de conciencia en sus colaboradores? Entrevistada: <u>para generar conciencia se necesita pues, comunicar y pues es muy importante que los funcionarios estén enterados de qué es lo que quiere la organización, que pretende la organización, hacia dónde vamos y cómo debemos nosotros brindar el servicio de calidad.</u> [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]

<p>-d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <p>-Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación.</p> <p>Escucha y negociación</p> <p>Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015).</p> <p>- Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cómo considera que se <u>implica la Comunicación</u> con la Toma de conciencia?</p> <p>Entrevistada: <u>es importante que cada uno de los integrantes de nuestra organización tomen conciencia por medio de la comunicación, y la real participación en cada uno de los procesos que implica calidad.</u></p> <p>[COMUNICACIÓN] <u>Teniendo como referencia la política de calidad, los objetivos y su funcionalidad dentro de ellos, así contribuyen en mejorar sus desempeños para apuntar a la eficiencia del sistema de gestión de calidad.</u></p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p> <p>Luz Dary Díaz</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cómo considera que se <u>implica la Comunicación</u> con la Toma de conciencia?</p>
---	--	--

<p>- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006)</p> <p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007)</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005)</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>Entrevistada: <u>es importante, para mí es importante esa toma de conciencia y la comunicación. Digamos que son algo que va paralelo [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA], porque sí yo no tengo la formación o no tengo el conocimiento, con relación a lo que tiene que ver con el sistema de gestión de calidad, muy posiblemente voy a correr un riesgo de que la gente no haga las tareas pertinentes que tienen que hacer con relación al sistema, entonces la comunicación es permanente acá, demasiado importante. [TOMA DE CONCIENCIA]</u></p> <p>Rectora y coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Quindío</p> <p>Milnert Muñoz Guzmán</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿Cómo considera que se implica esa Comunicación en la Toma de conciencia?</u></p> <p>Entrevistada: <u>considero que insisto mucho que una comunicación asertiva pertinente y oportuna con el que es, porque es que el poder de la palabra es sagrada no, la comunicación asertiva [COMUNICACIÓN], uno tiene la capacidad con una palabra de levantar o enterrar una persona, entonces cuando uno habla de lo que sea, con el que es, una comunicación cercana hay mucha más posibilidad de que la persona se empodere en la palabra y tome conciencia, llámese para mejorar fortalecer o para seguir funcionando como se</u></p>
---	--	--

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>viene funcionando adecuadamente.</u> [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002)

4.1.1.1.3. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad -Pregunta 3.

En el análisis cuadro 10 – Pregunta 3 se encontró lo siguiente

A la pregunta 3.- ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia?

Los Expertos coincidieron en responder que para generar conciencia es necesario comunicar, porque es importante que los funcionarios estén instruidos de qué es lo que quiere la organización, que pretende y hacia dónde va y cómo debe brindar el servicio de calidad. Es importante que cada uno de los integrantes de la organización tomen conciencia por medio de la comunicación y la real participación en cada uno de los procesos que implica la calidad, teniendo como referencia la política de calidad, los objetivos y su funcionalidad dentro de ellos, así contribuyen en mejorar sus desempeños para apuntar a la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Así mismo, los Expertos expresaron que la comunicación y la Toma de conciencia va paralelo, porque si falta la formación y el conocimiento con relación a lo que tiene que ver con el sistema de gestión de calidad, muy posiblemente se va a correr el riesgo de que no se realicen las tareas pertinentes. La comunicación debe ser permanentemente asertiva, pertinente y oportuna. La comunicación asertiva es una comunicación cercana, con muchas más posibilidades de que la persona se empodere en la palabra y tome conciencia, llámese para mejorar, fortalecer o para seguir funcionando como se viene funcionando, adecuadamente.

Cuadro 11. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 4

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas Cómo conciben la Comunicación Cómo conciben la Toma de conciencia Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño;	4.- ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia?	*Coordinadora de Aseguramiento y Mejoramiento de la calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. María Elena Osorio: ¿cuáles son los <u>procesos comunicacionales</u> que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia? Entrevistada: se <u>entiende como procesos, o sea por ejemplo acá tenemos el proceso del departamento de comunicaciones cierto, el departamento de comunicaciones es quien da los lineamientos para todas las comunicaciones internas y externas, por ejemplo ellos son los encargados de todo lo que es la revista así somos y el periódico confidencias, también, digamos cualquier comunicado que se va a realizar a toda la organización, comunicaciones siempre hace el filtro para que sea una comunicación clara y adecuada para los</u>

<p>-d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <p>-Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación. Escucha y negociación Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015).</p> <p>- Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011).</p> <p>- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>funcionarios, también desde gestión documental se da unos lineamientos para el manejo de algunas comunicaciones como memorandos o cartas hacia externos entonces esos dos procesos están como muy alineados en esa parte comunicativa y de cómo saber llegar como tal a los funcionarios con una comunicación clara y asertiva. [COMUNICACIÓN]</u></p> <p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización, para que las personas tomen conciencia?</u></p> <p>Entrevistada: los procesos comunicacionales que se realizan dentro de nuestra organización, para que las personas se integren y tomen conciencia son:</p> <p>[COMUNICACIÓN]-<u>Hablar bien de la institución, si como coordinadora de calidad, pues enfatizó mucho en hablar bien de la institución, de los integrantes concientizarlos de manera reflexiva, que hacen parte de la mejor institución y que cada uno de ellos son valiosos para nuestra institución.</u></p> <p><u>-Suministrar también información veraz y oportuna, despejando dudas que puedan surgir en cada uno de los integrantes de nuestra institución y punto pues</u></p>
--	--	---

<p>vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006).</p> <p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007).</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>importantísimo, motivarlos a que garanticen y ofrezcan una atención de calidad a los clientes para que estos se sientan satisfechos, siendo la satisfacción del cliente uno de los objetivos esenciales de nuestra organización</u></p> <p>[COMUNICACIÓN- TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p> <p>Luz Dary Díaz</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿cuáles son esos procesos comunicacionales que se realizan en el interior de esta organización para que las personas tomen conciencia?</u></p> <p>Entrevistada: <u>acá tenemos varios, nosotros manejamos a parte del sistema de gestión de calidad, tenemos procesos de control interno, tenemos digamos que un ítem completo de la parte de comunicación, en esa parte, en ese proceso nosotros tenemos que dar a conocer como unas situaciones muy puntuales de control interno nos exige a nosotros [COMUNICACIÓN] para que la gente tome conciencia de todo el proceso que tenemos que hacer, como es el código de ética, como es la parte de la política de calidad, como es nosotros no solamente tenemos una política de calidad, aunque estamos certificados solo en ISO 9001.</u></p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA] nosotros tenemos nuestra política integrada, que</p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>también manejamos el sistema de seguridad Salud en el trabajo, pero no certificado, está implementando mas no certificado y tenemos la parte de gestión ambiental, también documentado más no certificado, <u>entonces digamos que esos procesos comunicacionales que nosotros realizamos acá, van todos alineados con las normas de calidad.</u> [COMUNICACIÓN]</p> <p>*Rectora y Coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Armenia</p> <p>Milnert Muñoz Guzmán</p> <p>María Elena Osorio: pregunta, <u>¿cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia?</u></p> <p>Entrevistada: <u>como proceso pues tenemos todas unas áreas de apoyo pues está el área de gestión humana, tenemos aquí un equipo muy fortalecido, está el psicólogo, está la fonoaudióloga, hay un trabajador social</u></p> <p>[COMUNICACIÓN], <u>cierto, entonces el proceso está estipulado para que esa comunicación sea tan asertiva que podamos ayudar a las personas a fortalecer y a tomar conciencia de los procesos de nosotros necesitamos fortalecer, suena redundante pero es así.</u> [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

4.1.1.1.4. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad - Pregunta 4.

En el análisis cuadro 11 – Pregunta 4 se encontró lo siguiente

A la pregunta 4.- ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia? Los Expertos coincidieron en responder que entienden como procesos comunicacionales, por ejemplo, el departamento de comunicaciones que da los lineamientos para todas las comunicaciones internas y externas en la organización, las revistas originadas en cada una de sus instituciones, el periódico interno, cualquier comunicado que se va a realizar a toda la organización. Desde gestión documental se dan unos lineamientos para el manejo de algunas comunicaciones como memorandos o cartas hacia externos. Para los Expertos son dos procesos alineados de manera comunicativa y para saber llegar como tal a los funcionarios con una comunicación clara y asertiva.

Además, opinaron que en algunas instituciones el jefe de control interno es el mismo coordinador del sistema de gestión de la calidad y esto permite que la comunicación se convierta en un proceso, donde se dé a conocer situaciones muy puntuales que control interno exige. Por ejemplo., que la gente tome conciencia de la política de la calidad de la Entidad. Y que, de acuerdo con esto, lo comunicacional, cuente con el apoyo del área de gestión humana, con el fin de ayudar a las personas a fortalecer y a tomar conciencia de los procesos de la organización. Y así contribuir a la permanente alineación con las normas de calidad.

Cuadro 12. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 5

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas Cómo conciben la Comunicación Cómo conciben la Toma de conciencia Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño;	5.- ¿Cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización? Categorías seleccionadas a estudio: [Toma de conciencia] [Comunicación]	*Coordinadora Aseguramiento y Mejoramiento de la Calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. María Elena Osorio: ¿cómo puede <u>incidir la Comunicación</u> en esa Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de su organización? Entrevistada: <u>en realidad incide que estas personas entreguen un servicio de calidad, que las personas estén enfocadas a que todo lo que hacen es para el bienestar de las personas, acá pues digamos que tenemos una razón social y queremos hacer todo por nuestra gente, entonces desde los funcionarios que estén</u>

<p>-d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación. Escucha y negociación Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015). - Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011). - Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la 	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>alineados y que sepan que tener la organización adecuada para prestar un servicio.</u> [TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿Cómo puede incidir la Comunicación</u> en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de esta organización?</p> <p>Entrevistada: <u>una de las tareas más importantes de la comunicación interna es sensibilizar [COMUNICACIÓN] a los empleados y como ellos impactan</u> con su desempeño a los objetivos de <u>calidad y es aquí donde la comunicación toma un papel muy importante, siendo esta eficaz para el éxito de nuestra organización.</u></p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p> <p>Luz Dary Díaz</p>
---	--	---

<p>vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006).</p> <p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007).</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>María Elena Osorio: ¿cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de esta organización?</p> <p>Entrevistada: <u>digamos que la comunicación acá esta tan abierta, tan puntual que si se necesita, si yo en este momento necesito informar algo simplemente, cojo el WhatsApp, donde estamos todos el grupo de todos los 121 funcionarios o el correo electrónico y envié la información.</u> [COMUNICACIÓN]</p> <p>*Rectora y coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Quindío Milnert Muñoz Guzmán</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿cómo puede incidir esos procesos comunicacionales que usted dice con la Toma de conciencia, en las personas que realizan el trabajo bajo el control de esta organización?</u></p> <p>Entrevistada: <u>con los resultados, siempre he pensado que cuando las personas están empoderadas, cuando hay buenas relaciones interpersonales, cuando las personas dicen ser felices con lo que hacen, entonces uno puede decir que los procesos comunicacionales y organizacionales que tienen la empresa, en sí, notoriamente en los resultados de cada uno como ser humano.</u></p> <p>[COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]</p>
--	--	--

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002)

4.1.1.1.5. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad -Pregunta 5.

En el análisis cuadro 12 – Pregunta 5 se encontró lo siguiente

A la pregunta 5.- ¿Cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización? Los Expertos coincidieron en responder que la comunicación incide en la Toma de conciencia, cuando en realidad las personas entregan un servicio de calidad, que estén enfocadas a que todo lo que hacen es para el bienestar de las personas, funcionarios que estén alineados y que sepan tener la organización adecuada para prestar un excelente servicio.

Los Expertos acuerdan además que una de las tareas más importantes de la comunicación es sensibilizar a los empleados y como ellos impactan con su desempeño en los objetivos de calidad y es donde la Comunicación toma un papel muy importante, siendo esta eficaz para el éxito de cualquier organización. También con los resultados del desempeño de las personas, que estén empoderadas, con buenas relaciones interpersonales, que digan ser felices con lo que hacen, esto es directamente proporcional para cumplir con sus responsabilidades, entonces se puede decir que los procesos comunicacionales y organizacionales que tiene la empresa, en sí, notoriamente, se identifican en los resultados de cada uno como ser humano.

Cuadro 13. Análisis de la información - Sistematización - Entrevistas a profundidad-Pregunta 6

Categorías/Subcategorías/descripción	Preguntas a sujetos pertenecientes al estamento Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la ciudad de Armenia, departamento del Quindío	Triangulación con el marco teórico y Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 Etiquetas Cómo conciben la Comunicación Cómo conciben la Toma de conciencia Entrevistas realizadas junio de 2019
Toma de conciencia. Desde la Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 -a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño; -d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	6. ¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos? Categorías seleccionadas a estudio: [Toma de conciencia] [Comunicación]	*Coordinadora Aseguramiento y Mejoramiento de la calidad de Comfenalco Quindío Lina Johanna Medina G. María Elena Osorio: <u>¿cómo se puede identificar esa Toma de conciencia</u> en las personas de su organización, después de realizar estos procesos comunicativos que nos ha contado, cómo se puede identificar que la persona o el empleado o el trabajador o los operativos que usted dice, como se identifica que tomaron conciencia, como lo identifica usted. Entrevistada: una es <u>con los resultados que tengamos, o sea los resultados que se tiene de la organización con respeto a la satisfacción del cliente, los resultados que tenemos en la parte de cobertura en manejo financiero, o sea y la eficacia que se tiene como tal, también lo podemos ver desde la misma</u>

<p>Concepto de Comunicación desde la UNAD explica:</p> <p>-Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación.</p> <p>Escucha y negociación</p> <p>Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC (Badillo, 2015).</p> <p>- Gestión de puntos de encuentro, de influenciar, de motivar, espacios de debate, de intercambio (Herranz, 2011).</p> <p>- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido (Bruno, 2006).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>evaluación de las auditorías, ya puede ser las auditorías de quienes nos certifican en la norma o también a nosotros nos supervisan lo que es la superintendencia y la contraloría, a ellos también digamos que el resultado de esas auditorías podemos darnos cuenta</u>[TOMA DE CONCIENCIA] <u>y también por medio de la auditorías internas, podemos darnos cuenta cómo está llegando la comunicación a todas las personas si es adecuada o no es adecuada si hay falencias o que necesidades hay.</u> [COMUNICACIÓN]</p> <p>*Coordinadora de calidad del colegio las Bethlemitas Sagrado Corazón de Jesús de Armenia</p> <p>Martha Liliana Valencia Rodríguez</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar, los procesos comunicativos que usted nos ha contado?</u></p> <p>Entrevistada: <u>se identifica la Toma de conciencia en las personas de nuestra organización, después de realizar procesos comunicativos, cuando se evidencia que con su desempeño contribuyen a la eficiencia del sistema de gestión de calidad, cuando determinan que falencias hay y aplican correctivos necesarios, contribuyendo así a los logros de los objetivos y en consecuencia a la satisfacción del cliente, cuando con su sentido de pertenencia y compromiso</u></p>
---	--	--

<p>-Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse (Uranga, 2007).</p> <p>-Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente (Massoni, 2005).</p>	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>frente a sus funciones promueven la mejora continua de nuestra institución.</u></p> <p>[COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p>*Coordinadora Oficina de Calidad y de Control Interno de la Cámara de Comercio del Quindío</p> <p>Luz Dary Díaz</p> <p>María Elena Osorio: ¿Cómo se puede <u>identificar esa Toma de conciencia</u> en las personas de la organización, después de realizar <u>los procesos comunicativos?</u></p> <p>Entrevistada: <u>nosotros hacemos siempre que se mandan una información nosotros hacemos una evaluación del impacto, del impacto que genera lo que nosotros mandamos, si es una información general, si es un tema de capacitaciones [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA] si es una vitamina L, nosotros llamamos acá vitamina L, entonces todo eso se manda por medio electrónicos o por diferentes medios que tenemos de comunicación pero después hacemos una evaluación del impacto de lo que hemos enviado, entonces hacemos 2 o 3 preguntas del tema que se mandó y aleatoriamente, para no evaluar siempre a los mismos, entonces escogen 10 o 12 personas y se evalúa el tema, si hacemos la pregunta venga, ¿Usted leyó el correo electrónico? Ah no, no lo leí, entonces uno va colocando y va evaluando el tema, porque hace que nosotros podemos tener buenas prácticas también y mirar hasta dónde, por eso yo puedo decir, digamos que confiadamente que el proceso de comunicación es</u></p>
---	--	--

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>bueno, porque independientemente que se demore un poquito para leer, todos si leen. <u>Que yo vi que el mensaje llegó, yo si vi que es de tal tema, pero no lo he mirado puntualmente, no he ingresado a él pero sabe uno que lo leen ya es por irresponsabilidad pues de que no conteste oportunamente el requerimiento, pero todos lo leen, o sea que la comunicación es muy efectiva y asertiva para todos, pero ahí de que yo ya evalúe ese impacto, voy a poner un ejemplo, yo mando y si evaluó el impacto de los 10 o 15, que yo haya escogido o 20, porque a veces tenemos 20 dependiendo el tema, escogemos si yo veo que entre esos 20 , 10 o 12 no leyeron el mensaje o no se dieron cuenta que se envió la información, entonces yo ya paso a evaluar qué fue lo que paso con el tema, o no fue de interés o simplemente no les interesó, cierto, no les llama la atención pues como el tema y no lo abrieron o no quisieron hacerlo cierto, y yo ya informé, a quién informé al director administrativo, él en su momento lo que hace llamar o enviar un mensaje interno diciendo, por favor los invitamos a que estén revisando el correo electrónico porque se manda información que es importante o relevante para todos bueno etc, etc y se hace una llamadita de atención.</u></p> <p>[COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]</p> <p><u>la toma de conciencia en cierto modo es crearles un empoderamiento a las personas con el sistema de gestión, según lo que dice el numeral 7.3 de la norma</u></p> <p>[TOMA DE CONCIENCIA] <u>. Si nosotros no generamos esas acciones, o sea</u></p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>yo tengo que asegurarme de que todo lo que esté dando acá les llegue a las personas, es de importancia para la norma y para el sistema de gestión de la cámara y comercio que todos conozcan las cosas que pasan en ella sistema de gestión, como es la socialización de la política de calidad los objetivos de calidad, cuáles objetivos de calidad le aplican a su proceso, cuáles son esas actividades que se están haciendo para que se cumplan esos objetivos de calidad</u></p> <p>[COMUNICACIÓN] qué acciones estamos adelantando, que acciones de mejora, porque nosotros también tenemos un consolidado de acciones correctivas y de mejora que tienen su proceso, como va su plan de acción, venga si se está cumpliendo, si no se cumplió, si no se está cumpliendo replantee su plan de acción, eso es como la función que tenemos nosotros acá en el sistema de gestión, yo diría que si se cumple, si se cumple y es efectivo que tiene uno que estar dispuesto y el coordinador de calidad, por eso existe acá el coordinador de control interno, si yo no estuviera acá, por eso ves que yo mantengo súper ocupada, porque yo mantengo en una cosa en la otra y aparte de eso nosotros prestamos el servicio de asesorías a las empresas, entonces si yo no manejará esos términos así pues seguramente el sistema no funcionaria , cierto <u>y digamos que ese numeral muy importante para la norma, porque tengo que generar la conciencia de todos con el sistema de gestión, digamos que ahora la norma comparado con la versión 2008 o comparado con la versión 2000 esta norma es</u></p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p><u>más, digamos que compromete más a todos los miembros de una organización con el sistema, anteriormente se presentaba una auditoría y la auditoría era el coordinador de calidad de pronto el representante de la dirección y esos eran los que presentaban la auditoría y no había problema ahora no, ahora responde todo el mundo, todos los jefes de los procesos, los directores de área y los que tengan que ver con el sistema, tienen que responder porque es su responsabilidad, es más la norma en el numeral 5 , aparece roles y responsabilidades hay aparece ya y autoridad con sistema de gestión, porque es un compromiso que tiene que tener cada uno de los miembros con el sistema. [TOMA DE CONCIENCIA]</u></p> <p>*Rectora y coordinadora área de calidad del Colegio Comfenalco Quindío Milnert Muñoz Guzmán</p> <p>María Elena Osorio: <u>¿cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos?</u></p> <p>Entrevistada: <u>se puede evidenciar con los resultados de cada uno, con los resultados cuando están esos resultados individuales, cuando viene esos resultados grupales, no solo de funcionarios sino de los estudiantes, sino de las familias, usted puede identificar y evidenciar el qué hacer de los procesos. [TOMA DE CONCIENCIA], si usted planea muy bien la comunicación, los resultados son evidentes [COMUNICACIÓN], como seres humanos fallamos,</u></p>
--	--	---

	<p>Categorías seleccionadas a estudio:</p> <p>[Toma de conciencia]</p> <p>[Comunicación]</p>	<p>siempre vamos a fallar, pero tenemos la posibilidad de volver a levantarnos, mostrar los resultados siempre en plan de mejora.</p>
--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002)

4.1.1.1.6. Fase 1. Análisis de resultados de las Entrevistas a Profundidad- Pregunta 6.

En el análisis cuadro 13 – Pregunta 6 se encontró lo siguiente

A la pregunta 6. ¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos? Los Expertos coincidieron en responder que identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos se muestra de diferentes maneras, por ejemplo se evidencia con los resultados de la organización con respecto a la satisfacción del cliente, los resultados en la parte de cobertura en manejo financiero, la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el resultado de las auditorías de certificación la ISO 9001: 2015, y los resultados de supervisión de la Superintendencia y la Contraloría. Otras formas de identificación son la evidencia del desempeño que contribuyan a la eficiencia del sistema de gestión de calidad, cuando las personas determinan que falencias existen y aplican correctivos necesarios, contribuyendo así a los logros de los objetivos y en consecuencia a la satisfacción del cliente, cuando con su sentido de pertenencia y compromiso frente a sus funciones promueven la mejora continua de las instituciones, con evaluaciones de impacto de cada información diaria, con la aplicación de las acciones de mejora, con las acciones correctivas necesarias y cumplimiento del plan de acción institucional.

A su vez los Expertos consideraron que la Toma de conciencia en cierto modo es crearles un empoderamiento a las personas con el sistema de gestión de la calidad. Además, se debe generar esta Toma conciencia, porque con el cambio de la ISO 9001:2015 apuntando al capítulo 7.3, ahora responden todos los procesos, todos los jefes de los procesos, directores de área y los que tengan que ver con el sistema, tienen que responder porque es su responsabilidad, es un compromiso que debe tener cada uno de los miembros con el sistema.

Además aducen que, se deben generar acciones para asegurar que todo lo que esté sucediendo con las personas de la organización, con el sistema y en general es de importancia para la norma y para la organización como tal; que todos conozcan las cosas que pasan con el sistema de gestión, la socialización de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuáles objetivos de calidad le aplican a su proceso, cuáles son esas actividades que se están haciendo para que se cumplan esos objetivos de calidad. Con el que hacer de las personas en los procesos, con sus planes de mejora y una planeación de la comunicación, los resultados serán evidentes.

Con los anteriores resultados y su análisis hacen parte del cumplimiento del objetivo específico número 1 de esta investigación.

4.1.1.2. Fase 2. Resultados Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación – Modelo de Comunicación MCMTC.

La segunda Fase para llevar a cabo la investigación, trató de la Validación del Modelo de Comunicación MCMTC, se trataba de poner a prueba qué tanto se ajustaba el Modelo. Con este fin, el universo estuvo compuesto por el total de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, esto permitió una muestra de nueve Expertos. A través de la técnica de grupo focal de discusión se recolecta la información el 24 de mayo 2019, por medio de un instrumento estructurado de Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Por la necesidad de socialización y retroalimentación de resultados con los mismos Expertos, se realiza el mismo año un evento a manera de Diálogo de Saberes el 12 julio.

Dentro de estos resultados de la aplicación del instrumento de Validación, se da cuenta de la explicación acerca de la implementación del Modelo de Comunicación MCMTC como

estrategia y donde los Expertos respondieron que se logra identificar los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia. Cabe recordar que se tiene como base en este proceso de análisis, el contenido relacionado con el Modelo propuesto en el documento base de esta investigación, tesis de grado Osorio, 2016.

Para este análisis de la información se tuvo en cuenta el concepto de Validación según la Norma Internacional NTC ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario, y la Metodología con base a Cisterna, (2002) para el análisis de los resultados de las categorías- coincidencias – divergencias se resaltan en color azul y en corchetes, las respuestas de los nueve Expertos del Grupo Focal y con base en el instrumento con el que validaron el Modelo de Comunicación MCMTC. Los cuales se pueden visualizar en los cuadros 14 y 15 respectivamente.

Cuadro 14. Identificación relacional -análisis de resultados – Fase 2, Instrumento de Validación- Modelo de Comunicación MCMTC

Objetivos de la investigación	<p>Objetivo general Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1.Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.</p> <p>2.Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.</p>
Técnicas de la investigación	Grupo focal de discusión – Guía de debate- Objetivos 2 y 3.
Fase del diseño metodológico	Fase 2 – Grupo Focal de Discusión
Categoría y/o Coincidencia o Divergencia etiquetada, opiniones, extracto entrevista a Expertos	Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015

/COINCIDENCIAS/	Modelo de Comunicación MCMTTC
Síntesis inferencial	Opinión del Experto
análisis y resultado	Para el análisis de la información se etiqueta las coincidencias entre Expertos con relación al Modelo de Comunicación MCMTTC y Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Cuadro 15. Pauta - Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas - Coincidencias
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.	<p>2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.</p> <p>3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.</p>	<p>Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Modelo de Comunicación MCMTTC</p>	<p>-a) la política de la calidad; -b) los objetivos de la calidad pertinentes; -c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño; -d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad (NTC ISO 9001:2015, pág. 9).</p> <p>Badillo, (2015) Herranz, (2011) Bruno, (2006) Uranga, (2007) Massoni, (2005)</p>

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

En concordancia con los objetivos específicos 2, 3 y en perspectiva del cumplimiento del Objetivo general de la investigación, la gestión y sistematización de la información acerca de las coincidencias entre los Expertos consideradas en este análisis, se exponen por pregunta en

matrices, en el mismo orden del instrumento de Validación que fue aplicado con el grupo de Expertos. El cual se relacionó con la explicación e identificación de los cuatro requerimientos del capítulo, Toma de conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 en el Modelo de Comunicación MCMTC. El cual estaba representado con la siguiente estructura:

Cuadro 16. Descripción Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTM

<p>Del Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC En el marco del proceso de investigación aplicada en la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional abierta y a Distancia -UNAD, se propone el trabajo de grado con el siguiente Objetivo</p>
<p>Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad.</p>
<p>Instrucciones: A continuación, usted encontrará el instrumento de Validación de los cuatro requerimientos del capítulo Toma de conciencia de la Norma Internacional NTC ISO-9001:2015, y el Modelo de Comunicación Macrointencional. Emplee un bolígrafo para responder, con base en lo que usted identificó en el Modelo explicado. Es importante sus recomendaciones, diligencie en el espacio de cómo se pueden mejorar las acciones comunicativas.</p> <p>Confidencialidad: Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales para la investigación.</p> <p>Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, NTC-ISO 9001:2015</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿Usted cómo identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización? <p>-----</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró no, la apropiación de los objetivos de la calidad de la organización? <p>-----</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, implicar la organización en la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño? <p>-----</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no,

prevenir sobre de las **implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad** en la organización?

5. ¿Cree usted que el Modelo de Comunicación Macrointencional **MCMTC**, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015?

SI ☐

NO ☐

Por favor explique su respuesta

-

Fuente: Trabajo propio autora

Cuadro 17. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 1

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas - Política de la calidad - Coincidencias
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones	2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.	1.El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿Usted cómo identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización?	<p>Respuestas de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad:</p> <p>Experto 1: Considero que la aplicación del Modelo puede <u>/contribuir a interiorización de la política de la calidad/</u>, depende de la capacidad de <u>/convocar la participación del personal/</u></p> <p>Experto 2: <u>/En el grado de participación/</u> <u>/autónoma de los integrantes de la organización/</u></p> <p>Experto 3: Si <u>/el Modelo se aplica con la rigurosidad</u> que se presenta, considero que si se puede <u>/cumplir con el objetivo de entender la política de la calidad/</u>.</p> <p>Experto 4: <u>/Si permite lograr la identificación de la política de la calidad/</u>, siempre y cuando <u>/las personas tengan sentido de pertenencia/</u> y la <u>/alta gerencia esté involucrada/</u></p>

<p>de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.</p>	<p>3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.</p>	<p>Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Modelo de Comunicación MCMTC</p>	<p>Experto 5: <u>[El Modelo permite la articulación de las responsabilidades]</u>, logro de objetivos, con las políticas de la organización, con la visión <u>desde el quehacer de cada integrante de la organización</u></p> <p>Experto 6: <u>[A través de la mascota, que presenta el Modelo, se puede promover el aseguramiento de la calidad]</u> y <u>[se interioriza la política de la calidad]</u>.</p> <p>Experto 7: Si participé en su formulación, sin embargo, en el Modelo, el ejercicio que propone con <u>[la política de la calidad, entenderla, queda claro y contundente]</u>.</p> <p>Experto 8: <u>[A través de verificar -paso 3 del Modelo-, se evalúa el grado de entendimiento de la política de la calidad]</u>, <u>[esa identificación se puede lograr solo al aplicar el Modelo]</u>.</p> <p>Experto 9: <u>[Desde el Modelo de comunicación se podría entender]</u>, y evidenciar los logros y el <u>[entendimiento de los fines de la política de la</u></p>
--	---	--	--

			<u>calidad</u> /. desde el aspecto pragmático del <u>/cumplimiento de los objetivos</u> <u>traducidos en acciones</u> /.
--	--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005), Strauss, (2002)

Cuadro 18. Sistematización de la información- Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTC – Pregunta 1

PREGUNTA	RESPUESTA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 9
1	Opiniones	Considero que la aplicación del Modelo puede contribuir a interiorización de la política de la calidad, depende de la capacidad de convocar la participación del personal	En el grado de participación autónoma de los integrantes de la organización	Si el Modelo se aplica con la rigurosidad que se presenta, considero que si se puede cumplir con el objetivo de entender la política de la calidad.	Si permite lograr la identificación de la política de la calidad, siempre y cuando las personas tengan sentido de pertenencia y la alta gerencia esté involucrada	El Modelo permite la articulación de las responsabilidades, logro de objetivos, con las políticas de la organización, visión desde el quehacer de cada integrante de la organización	A través de la mascota que presenta el Modelo, se puede promover el aseguramiento de la calidad y se interioriza la política de la calidad	Si participé en su formulación, sin embargo, en el Modelo, el ejercicio que propone con la política de la calidad, entenderla, queda claro y contundente.	A través de verificar (paso 3 del Modelo) se evalúa el grado de entendimiento de la política de la calidad, esa identificación se puede lograr solo al aplicar el Modelo.	Desde el Modelo de comunicación, se podría evidenciar los logros y entendimiento de los fines de la política de la calidad, desde el aspecto pragmático del cumplimiento de los objetivos traducidos en acciones.
El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿Usted cómo identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización?	Buscando coincidencias entre las ideas y opiniones de los expertos	Capacidad de convocatoria	Grado de Participación		Alta gerencia involucrada					
		Contribuye a la interiorización de la Política de la calidad		Entender la Política de la calidad	Identificación la Política de la calidad		Interiorización de la política de calidad	El ejercicio con la política de la calidad, en el Modelo, fue claro y contundente.	Identificación de la Política de la calidad	Los logros y entendimiento de la política de la calidad
			Autonomía de los participantes en el proceso		Sentido de pertenencia de las personas	Desde el quehacer individual				
						Articulación, responsabilidad, logro, política				Objetivos convertidos en acciones
				Aplicación del Modelo con rigurosidad			Mascota como promotor de la interiorización		Aplicación del paso 3- verificación en el Modelo	Aplicación del Modelo

Fuente: Trabajo propio autora

4.1.1.2.1 Fase 2. Resultados Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación -Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 1.

En los cuadros 17 y 18 -análisis y sistematización de la información obtenida de la pregunta 1 se encontraron las siguientes coincidencias entre los Expertos

A la pregunta 1. El Modelo de Comunicación Macointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo se identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización? Los Expertos coincidieron en responder que la convocatoria, la participación y el involucramiento desde la alta gerencia y el personal en las actividades del Modelo de Comunicación MCMTC, es una base que debe garantizarse para lograr el entendimiento de la política de la calidad. Debido a que entender, interiorizar e identificar implica un proceso permanente, que no se puede valorar en un solo momento de tiempo.

Entender la política de la calidad, también involucra el actuar y el quehacer cotidiano, en tal sentido hay que trabajar y concientizar en la autonomía, el sentido de pertenecía y la coherencia en el hacer diario de cada actor de la organización. Verificación que el Modelo realiza en su etapa 3.

Identificar si se entiende la política de la calidad, implica un proceso posterior al ejercicio del Modelo de Comunicación MCMTC, en el que se identifica si hay materialización de la política, si los objetivos se llevan a acciones concretas y articulación en estos elementos.

La aplicación del Modelo contribuye a una fase del entendimiento de la política.

Los Expertos coinciden que identificar si se comprendió la política de la calidad es un proceso que puede tener dos fases, una durante la ejecución del ejercicio (modelo) y otra posterior en la ejecución cotidiana de la labor, y para que en estas dos etapas se tengan los resultados esperados, se debe garantizar que hay una buena convocatoria, que involucre a todos desde la alta gerencia, que se realice una aplicación detallada y rigurosa del Modelo de Comunicación MCMTC y que se realice un proceso de concientización que implique que las personas desarrollen sentido de pertenencia, sean capaces de participar autónomamente en las actividades previstas del Modelo MCMTC y puedan tener claridad, articulación y coherencia entre lo que se planea y lo que se ejecuta.

Cuadro 19. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 2

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas - Objetivos de la calidad- Coincidencias
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones	2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.	2. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, la apropiación de los objetivos de la calidad de la organización?	<p>Respuestas de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad</p> <p>Experto 1: El Modelo <u>/si puede lograr la apropiación de los objetivos/</u> <u>/representa claramente el quehacer de la entidad/</u></p> <p>Experto 2: <u>/Si puede ser logrado/</u> <u>/Apoya los resultados de los indicadores que miden los objetivos de mismo Modelo/</u></p> <p>Experto 3: <u>/Si se identifica, se logra la apropiación de los objetivos,</u> considero que, <u>/puede identificarse a través de los resultados de los indicadores planteados en el Modelo/</u></p> <p>Experto 4: <u>/Si se logra la apropiación, porque se alcanzan los logros y/o objetivos que estableció la organización/</u> y que están en el Modelo.</p>

de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.	<p>3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.</p>	<p>Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Modelo de Comunicación MCMTC</p>	<p>Experto 5: La apropiación de los objetivos de la calidad, <u>/se logró en la medida en que los actores interactuaron con los procesos que presenta el Modelo, de manera clara y empoderada/</u>.</p> <p>Experto 6: <u>/La apropiación de los objetivos de la calidad, se pueden lograr en cada funcionario, con los espacios y en el tiempo/</u> proporcionado que ofrece la aplicación del Modelo.</p> <p>Experto 7: En efecto, el Modelo <u>/representa logros y alcances de los propósitos de la organización y su apropiación en las personas/</u> y además puede tener <u>/semejanza con un plan de comunicaciones/</u>.</p> <p>Experto 8: El Modelo <u>/permite identificar la apropiación de los objetivos de la calidad y establece indicadores cuantitativos que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de estos objetivos/</u>.</p> <p>Experto 9: <u>/El Modelo si permite la apropiación y es el "hacer"/</u>, permitiendo plantear y constatar acciones en el personal.</p>
---	---	--	--

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Cuadro 20. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTC – Pregunta 2

PREGUNTA	RESPUESTA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 9
2	Opiniones	El modelo si puede lograr la apropiación de los objetivos y representa claramente el quehacer de la entidad.	Si se logra. Tomando los resultados de los indicadores que miden los objetivos de mismo Modelo.	Se identifica, se logra la apropiación de los objetivos, considero que, puede identificarse a través de los resultados de los indicadores planteados en el Modelo.	Si se logra la apropiación, porque se alcanzan los logros y/o objetivos que estableció la organización y que están en el Modelo.	La apropiación de los objetivos de la calidad, se logró en la medida en que los actores interactuaron con los procesos que presenta el Modelo, de manera clara y empoderada.	La apropiación de los objetivos de la calidad se puede lograr en cada funcionario, con los espacios y en el tiempo proporcionado que ofrece la aplicación del Modelo.	En efecto, el Modelo representa logros y alcance de los propósitos de la organización y su apropiación en las personas y además puede tener semejanza con un plan de comunicaciones.	El Modelo permite identificar la apropiación de los objetivos de la calidad y establece indicadores cuantitativos que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de estos objetivos.	El Modelo si permite la apropiación y es el "hacer", permitiendo plantear y constatar acciones en el personal.
El Modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, la apropiación de los objetivos de la calidad de la organización?	Buscando coincidencias entre las ideas y opiniones de los expertos	Ofrece capacidad de apropiación de los objetivos	Apoya la apropiación de los objetivos y sus resultados	Apropiación al identificar los objetivos, resultados e indicadores	Apropiación con alcance de logros y objetivos de la organización		La apropiación se logró, porque es permanente en espacio y tiempo con los objetivos de la calidad	Permite apropiación en el logro de los propósitos de la organización		
			Se puede identificar en la Medición de indicadores y resultados	Si se logra apropiarsen y con alcance de resultados en los indicadores					Se identifica la apropiación, con el seguimiento y medición de objetivos	Se identifica la apropiación en el Constarar de las acciones
		Logra la participación en el proceso comunicativo				Permite la interacción entre los actores y los procesos con y de la organización		Existe concordancia a un plan de comunicación		

Fuente: Trabajo propio autora

4.1.1.2.2. Fase 2. Resultados Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación -Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 2.

En los cuadros 19 y 20 -análisis y sistematización de la información obtenida de la pregunta 2 se encontraron las siguientes coincidencias entre los Expertos

A la pregunta 2. El Modelo de Comunicación Macointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, la apropiación de los objetivos de la calidad de la organización? Los Expertos coincidieron en responder que identificar los objetivos de la calidad y el alcance de los resultados, es un propósito de cada organización, por esto se hace necesario brindar el espacio y el tiempo a los colaboradores para realizar actividades acordes a este como lo presentado en el Modelo de Comunicación MCMTC.

El seguimiento a los objetivos e indicadores es la base para la medición, pero las acciones de los colaboradores es lo que logra la apropiación de los objetivos de la calidad. La participación y la interacción entre los actores y procesos en el Modelo, es una base para la planeación de su ruta comunicacional.

El Modelo de Comunicación MCMTC puede permitir el diseño o reformulación adecuada de estrategias y estas ser ajustadas a los objetivos de la calidad de la organización. El quehacer de la organización debe reflejarse en los objetivos y el ejercicio visto en el Modelo aborda este tema.

Los Expertos coincidieron también en identificar que la apropiación de los objetivos de calidad se puede lograr, en la medida que el proceso comunicacional del Modelo de

Comunicación MCMTC se cumpla y se proporcione la interacción de los actores con sus procesos como el brindar el espacio y el tiempo de los colaboradores, esto permite, de alguna manera, el seguimiento a los indicadores y a los objetivos para revisar si son acordes y ajustados al quehacer de la organización, y los resultados del proceso puedan ser de mayor relevancia con las acciones de cada colaborador.

Cuadro 21. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 3

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas -Contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño- Coincidencias-
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones	2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.	3. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, implicar la organización en la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?	<p>Respuestas de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad</p> <p>Experto 1: <u>/Considero que el Modelo contribuye a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la mejora de los procesos/. /Posibilita el cumplimiento de objetivos e indicadores del Modelo/.</u></p> <p>Experto 2: Se logra en la medida en que las metas de la organización y los <u>/indicadores del Modelo se cumplan/.</u></p> <p>Experto 3: <u>/La Toma de conciencia es un factor primordial/</u> para el buen funcionamiento del SGC, <u>/se cumplen los indicadores del Modelo y de la organización, se identifica una mejora en el desempeño del SGC/.</u></p> <p>Experto 4: <u>/Se logra implicar, se cumplen los objetivos del Modelo/.</u></p>

de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.	3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.	<p>Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Modelo de Comunicación MCMTC</p>	<p>Experto 5: <u>/El Modelo permite avanzar en la Toma de conciencia/</u> y que todos los <u>actores tengan participación desde la planeación del SGC y del Modelo/.</u></p> <p>Experto 6: <u>/El Modelo utiliza la Comunicación lo que permite implicar y dar a conocer siempre los beneficios de una mejora/</u>, tanto para la organización como para los colaboradores, cada reeditor participa en comprensión de los objetivos.</p> <p>Experto 7: NR</p> <p>Experto 8: <u>/A través del seguimiento a los resultados de evaluación/</u> de los procesos del Modelo y los colaboradores.</p> <p>Experto 9: NR</p>
---	--	--	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Cuadro 22. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTC – Pregunta 3

3	Opiniones	Considero que el modelo contribuye a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la mejora de los procesos. Posibilita el cumplimiento de objetivos e indicadores del Modelo.	Se logra en la medida en que las metas de la organización y los indicadores del Modelo se cumplan..	La Toma de conciencia es un factor primordial para el buen funcionamiento del SGC, se cumplen los indicadores del Modelo y de la organización, se identifica una mejora en el desempeño del SGC.	Se logra implicar, se cumplen los objetivos del Modelo.	El Modelo permite avanzar en la Toma de conciencia en que todos los actores tengan participación, desde la planeación correcta del Modelo y del sistema de gestión de la calidad.	El Modelo utiliza la Comunicación lo que permite implicar y dar a conocer siempre los beneficios de una mejora, tanto para la organización como para los colaboradores, cada reeditor participa en comprensión de los objetivos	NR	A través del seguimiento a los resultados de evaluación de los procesos del Modelo y los colaboradores.	NR
El Modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, implicar la organización en la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?	Buscando coincidencias entre las ideas y opiniones de los expertos	Posibilita la contribución y la mejora en los procesos		La Mejora en el desempeño se identifica con el cumplimiento de indicadores del Modelo		Posibilita la participación en la planeación del Modelo y del SGC	Se implican los colaboradores por medio de la Comunicación de los beneficios de una mejora en el desempeño	NR		NR
		Medición y cumplimiento de indicadores	Apoya el cumplimiento de metas		Cumplimiento de objetivos					
				Toma de conciencia es un factor primordial		Toma de conciencia se identifica con la participación	Cada reeditor participa en comprensión de los objetivos.		Con la evaluación de procesos y los colaboradores	

Fuente: Trabajo propio autora.

4.1.1.2.3. Fase 2. Resultados Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación -Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 3.

En los cuadros 21 y 22 -análisis y sistematización de la información obtenida de la pregunta 3 se encontraron las siguientes coincidencias entre los Expertos

A la pregunta 3. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, implicar la organización en la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?

Los Expertos coincidieron en responder que el apoyo al cumplimiento de metas, de objetivos y el seguimiento a los resultados, podría verse como la posibilidad de implicación del personal a la contribución a la eficacia del SGC, diseñados estratégicamente en el Modelo de Comunicación MCMTC.

La medición y cumplimiento de indicadores puede considerarse una mejora en el desempeño con los resultados de la aplicación del Modelo de Comunicación MCMTC, al posibilitar la participación en la planeación del SGC, y se comuniquen sus beneficios, se están implicando los colaboradores en la eficacia del SGC y en la mejora en el desempeño, articulados en el Modelo.

También coincidieron en la contribución a la eficacia y la mejora del desempeño que el Modelo posibilita. Es necesario adicionar la evaluación de procesos con los colaboradores. La Toma de conciencia conlleva varios aspectos, podría identificarse como la participación y es identificable como factor inicial para realizar cualquier proceso, fase que posee el

Modelo. Y para lograr la Toma de conciencia como un factor clave, además de una característica intrínseca del Modelo, es la participación del colectivo de la organización.

El desarrollo del Modelo de Comunicación MCMTC propicia esta participación en la Toma de conciencia como factor fundamental, contribuye al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores, todo esto se facilita en la medida que se comuniquen los beneficios de una mejora en el desempeño y se evalúen los procesos. El Modelo permite posibilidades de la implicación del personal de la organización en la contribución a la eficacia del SGC.

Cuadro 23. Categorías y subcategorías análisis de la Información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 4

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas - Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad (SGC) en la organización-Coincidencias
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma	2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.	4. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, prevenir sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en la organización?	<p>Respuestas de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad</p> <p>Experto 1: El Modelo si puede <u>/lograr prevenir los incumplimientos del SGC/</u>.</p> <p>Experto 2: <u>/Si se logra prevenir los incumplimientos/ /con las actividades realizadas ofrecidas por el Modelo/</u>.</p> <p>Experto 3: <u>/Los funcionarios toman conciencia de sus responsabilidades con la utilización del Modelo/, si se evitaran al máximo los incumplimientos de los requisitos del SGC/</u>.</p> <p>Experto 4: Cuando <u>el talento humano interioriza/ y /se compromete/</u>. <u>/El Modelo fomenta y apoya la prevención de los incumplimientos a los requisitos del SGC/</u>.</p>

<p>Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.</p>	<p>3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.</p>	<p>Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Modelo de Comunicación MCMTC</p>	<p>Experto 5: <u>/Si se hace necesario sensibilizar con el Modelo/</u> y complementar con la misión y visión organizacional.</p> <p>Experto 6: <u>/A través del Modelo que evoca la participación como herramienta que/</u>, al mismo tiempo, <u>divulga las implicaciones/</u> y riesgos por el incumplimiento de los requisitos del SGC.</p> <p>Experto 7: NR</p> <p>Experto 8: <u>/Con las actividades que propone el Modelo, se lograría hacer seguimiento a las No conformidades/</u>, y <u>/verificación de indicadores de este/</u>.</p> <p>Experto 9: Conjugando la respuesta 1 y 2 podría expresarse que las <u>/acciones/ mismas observadas de manera personal/</u> o reflejadas en la <u>rúbrica colectiva (Modelo) del personal, advertirán sobre el cumplimiento o no de los requisitos del SGC/</u>.</p>
---	---	--	--

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Cuadro 24. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTC – Pregunta 4

PREGUNTA	RESPUESTA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 9
4	Opiniones	El Modelo si podría lograr prevenir los incumplimientos del SGC.	Si se logra con las actividades realizadas ofrecidas por el Modelo.	Los funcionarios toman conciencia de sus responsabilidades con la utilización del Modelo, si se evitaran al máximo los incumplimientos de los requisitos del SGC.	Cuando el talento humano interioriza, se compromete. El Modelo fomenta y apoya la prevención de los incumplimientos a los requisitos del SGC.	Si se hace necesario sensibilizar con el Modelo y complementar con la misión y visión organizacional.	A través del Modelo que evoca la participación como herramienta que, al mismo tiempo, divulga las implicaciones y riesgos por el incumplimiento de los requisitos del SGC.	NR	Con las actividades que propone el Modelo, se lograría hacer seguimiento a las No conformidades, junto con los indicadores del mismo.	Podría expresarse que las acciones mismas observadas de manera personal o reflejadas en la rúbrica colectiva (Modelo) del personal, advertirán sobre el cumplimiento o no de los requisitos del SGC.
El Modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, prevenir sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en la organización?	Buscando coincidencias entre las ideas y opiniones de los expertos	Si lograría prevenir incumplimientos	Desarrollo del Modelo	Evitar incumplimientos	El Modelo fomenta el compromiso de los colaboradores	Necesidad del Modelo en la organización	El Modelo como herramienta de participación para evitar incumplimientos al SGC		Permite seguimiento a No conformidades	Acciones colectivas
		las actividades realizadas ofrecidas por el Modelo	Realizar las actividades del modelo	Conocimiento e interiorización de responsabilidades	interiorizar		Divulgación de los incumplimientos			
					Compromiso				Seguimiento a los indicadores	Acciones personales de cada colaborador

Fuente: Trabajo propio autora

4.1.1.2.4. Fase 2. Resultados Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación -Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 4.

En los cuadros 23 y 24 -análisis y sistematización de la información obtenida de la pregunta 4 se encontraron las siguientes coincidencias entre los Expertos

A la pregunta 4. El Modelo de Comunicación Macointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, prevenir sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en la organización? Los Expertos coincidieron en responder que evitar, sensibilizar, dialogar, divulgar y hacer seguimiento a los No conformidades o incumplimientos a los requisitos del SGC son acciones colectivas necesarias y que están plasmadas en el Modelo de Comunicación MCMTC.

El seguimiento debe prevenir los incumplimientos y está enmarcado en los indicadores del mismo Modelo, por esta razón el comprometerse y realizar las actividades propuestas en este, puede lograr la sensibilización en el personal para prevenir y evitar los incumplimientos al SGC.

Además, los Expertos aportaron que el conocimiento que imparte el Modelo de Comunicación MCMTC sobre las responsabilidades de los colaboradores, puede conllevar a las acciones personales de interiorización, en este sentido los Expertos tomaron como base de una rúbrica colectiva la serie de acciones que este posee para advertir sobre el cumplimiento o no, de los requisitos del Sistema de gestión de la calidad- SGC.

Así mismo, concluyeron que el Modelo de Comunicación MCMTC puede llegar a prevenir sobre las implicaciones de los incumplimientos de los requisitos del SGC, porque ayuda a interiorizar las responsabilidades del personal a través de realizar las actividades en sí y del conocimiento de las implicaciones de las No conformidades. Sin embargo, al tener en cuenta las acciones personales y colectivas, estas deben dar cuenta de este proceso, de la identificación, seguimiento y divulgación para reventir las No conformidades.

Cuadro 25. Categorías y subcategorías análisis de la información- Instrumento Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 5

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías seleccionadas Guía de debate	Subcategorías seleccionadas – Validación del Modelo de Comunicación MCMTC
Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad (SGC), Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la	2. Explicar la implementación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, como estrategia para apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015, al grupo de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, a través de un grupo focal.	¿Cree usted que el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001: 2015? Por favor justifique su respuesta	<p>Respuestas de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la calidad</p> <p>Experto 1: <u>/Si. Da un marco general aplicable que apoya el cumplimiento del requisito del SGC/</u></p> <p>Experto 2: <u>/Si. Es un Modelo que entrega procedimientos para una mejor planificación de las actividades, roles y responsabilidades, permite la verificación de resultados y el ajuste de estrategias/</u></p> <p>Experto 3: <u>/Si. Permite sensibilizar al personal y se apropie más de los objetivos y la política de calidad en todos los niveles/</u></p> <p>Experto 4: <u>/Si. Teniendo en cuenta que se debe aterrizar de acuerdo con cada entidad/</u></p> <p>Experto 5: <u>/Si. El punto de partida de la implementación del Modelo es la Toma de conciencia, frente al sistema de gestión de la calidad, que impacta en el</u></p>

Calidad de instituciones de la ciudad de Armenia, Quindío, en el año 2019.	3. Identificar en el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, los requerimientos del requisito del SGC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad, mediante un instrumento de Validación.	Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 Modelo de Comunicación MCMTC	<p><u>cumplimiento eficiente y eficaz de las responsabilidades, de la misión y la visión de la organización/</u></p> <p>Experto 6: <u>/Si. Porque va en la misma dirección del SGC, y es precisamente incorporar estrategias comunicativas que permitan comprender, interiorizar y apropiar el proceso en cada colaborar/</u></p> <p>Experto 7: NR</p> <p>Experto 8: <u>/Si. Porque sistematiza un aspecto muy importante de la Norma como es la Toma de conciencia/</u></p> <p>Experto 9: <u>/Si. Creo que lo apoya en la interpolación que desde la Norma se realiza a un modo comunicativo que acerca más, tanto desde el lenguaje como desde la práctica, con la intencionalidad o fin de la Norma/</u></p>
--	--	---	---

Fuente: Trabajo propio autora con base en Cisterna (2005). Strauss, (2002).

Cuadro 26. Sistematización de la información Instrumento de Validación Modelo de Comunicación MCMTC – Pregunta 5

PREGUNTA	RESPUESTA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 8	RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL MODELO DE COMUNICACIÓN
5	Opiniones	Si. Da un marco general aplicable que apoya el cumplimiento del requisito del SGC.	Si. Es un Modelo que entrega procedimientos para una mejor planificación de las actividades, roles y responsabilidades, permite la verificación de resultados y el ajuste de estrategias.	Si. Permite sensibilizar al personal y se apropie más de los objetivos y la política de calidad a todo el personal.	Si. Es ajustable para aterrizar de acuerdo con cada entidad.	Si. El punto de partida de la implementación del Modelo es la Toma de conciencia, frente al sistema de gestión de la calidad, que impacta en el cumplimiento eficiente y eficaz de las responsabilidades, de la misión y la visión de la organización.	Si. porque va en la misma dirección del SGC, y es precisamente incorporar estrategias comunicativas que permitan comprender, interiorizar y apropiar el proceso en cada colaborar.	NR	Si. Porque sistematiza un aspecto muy importante de la norma como es la Toma de conciencia.	Si. Creo que lo apoya en la interpolación que desde la norma se realiza a un modo comunicativo que acerca más, tanto desde el lenguaje como desde la práctica, La intencionalidad / fin de la Norma Internacional.	8/9
¿Cree usted que el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015?	Buscando coincidencias entre las ideas y opiniones de los expertos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	SI	VALIDADO

Fuente: Trabajo propio autora

4.1.1.2.5. Fase 2. Resultados. Grupo Focal de Discusión - Instrumento de Validación - Modelo de Comunicación MCMTC. Pregunta 5.

En los cuadros 25 y 26 -análisis y sistematización de la información obtenida de la pregunta 5 se encontraron las siguientes coincidencias entre los Expertos

A la pregunta 5. ¿Cree usted que el Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015? Esta respuesta suma elementos considerables hacia la posición generada por los Expertos en el marco de la Validación del Modelo de Comunicación MCMTC y se evidencia la respuesta a la pregunta inicial de la investigación.

Los Expertos coincidieron en dar un Si. De los nueve Expertos ocho respondieron positivamente hacia la Validación del Modelo de Comunicación MCMTC. Acordando que da un marco general aplicable que apoya el cumplimiento del requisito del SGC, Toma de conciencia. Siendo un Modelo que entrega una metodología para la planificación y comprensión de la actividades, roles y responsabilidades en el personal y que permite ejecutar la verificación de resultados con el ajuste de estrategias de comunicación que en si el Modelo aporta al SGC.

En las respuestas los Expertos consideraron que el Modelo permite sensibilizar al personal con el fin de avanzar y afianzar la apropiación de los objetivos y la política de la calidad. Lo valioso del Modelo es que además de aportar estrategias comunicativas, también son ajustables para aterrizar de acuerdo con cada entidad. Con el fin de que el punto de partida de la implementación del Modelo cualifique la Toma de conciencia, frente al sistema

de gestión de la calidad, de manera que impacta en el cumplimiento eficiente y eficaz de las responsabilidades, de la misión y la visión de la organización.

Así que el Modelo va en la misma dirección del SGC, y es precisamente esa necesidad que se está presentando de incorporar estrategias comunicativas que permitan comprender, interiorizar y apropiar el proceso en cada colaborador de la organización, porque sistematiza y apoya un aspecto muy importante de la Norma Internacional como es la Toma de conciencia, en la interpolación que desde la Norma se realiza a un modo comunicativo que acerca más, tanto desde el lenguaje como desde la práctica, en concordancia de la intencionalidad / fin de la Norma Internacional.

Los anteriores resultados y análisis hacen parte de la respuesta a los objetivos específicos 2 y 3 de esta investigación.

4.2. Diálogo de saberes.

El curso de Comunicación de Saberes forma parte de la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD. El curso permite adquirir herramientas para el diálogo con las comunidades con quienes se avanzó en el trabajo de grado, a través de una herramienta, Diálogo de Saberes, a su vez, requisito del proceso investigativo finalizado. Este diálogo reflexivo y deliberativo está enmarcado en la investigación cualitativa - IAP (investigación acción participante); consiste en retroalimentar la información obtenida con estas mismas comunidades que participaron de la investigación. Por lo tanto, la presente sistematización corresponde a la escritura de lo sucedido en el proceso del Diálogo de Saberes y su ejecución de la propuesta metodológica.

En comprensión de lo anterior, el proceso inicia con la aplicación de instrumentos (grupo focal y entrevista) teniendo como base el objeto de estudio de la apuesta investigativa- opción de trabajo de grado denominado “Validación de la propuesta de un modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

Todo este acercamiento y de poner en común, para responder a la pregunta planteada con el desarrollo de este Diálogo de saberes: ¿Cómo validar la información obtenida en la ruta metodológica de aplicación de instrumentos, trabajo de grado Validación de un Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015?

Para tal fin, se hace necesario la interacción y el encuentro con los aportantes de la información, es decir, devolver esta información procesada y analizada para que estos debatan y analicen de propio conocimiento las situaciones abordadas en términos de saberes, tensiones y acuerdos.

Para que finalmente, los hallazgos compartidos de la investigación en el diálogo de saberes sean de por sí, una herramienta de encuentro en una ecología de saberes y aprendizajes propios en escenarios prácticos de la calidad para que, de ellos mismos, se obtenga información de su percepción de la metodología utilizada para el análisis de los resultados y el desarrollo de una participación del conocimiento generado y ponerlo en la praxis cotidiana de sus organizaciones.

Desarrollo propuesto pasos diálogo de saberes:

Paso 1: Selección fecha y lugar: 2 julio 2019. Universidad del Quindío

Actores involucrados:

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Directora Programa de Comunicación Social de la U del Quindío, Docente del Programa Comunicación Social Bibiana Magaly Mejía, Coordinador Centro de servicios ciudadanos de la U del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R

Fecha: 2 de julio 2019

Número de Horas: 9 Horas

Actividades adelantadas: Búsqueda de lugar realización Diálogo de Saberes.

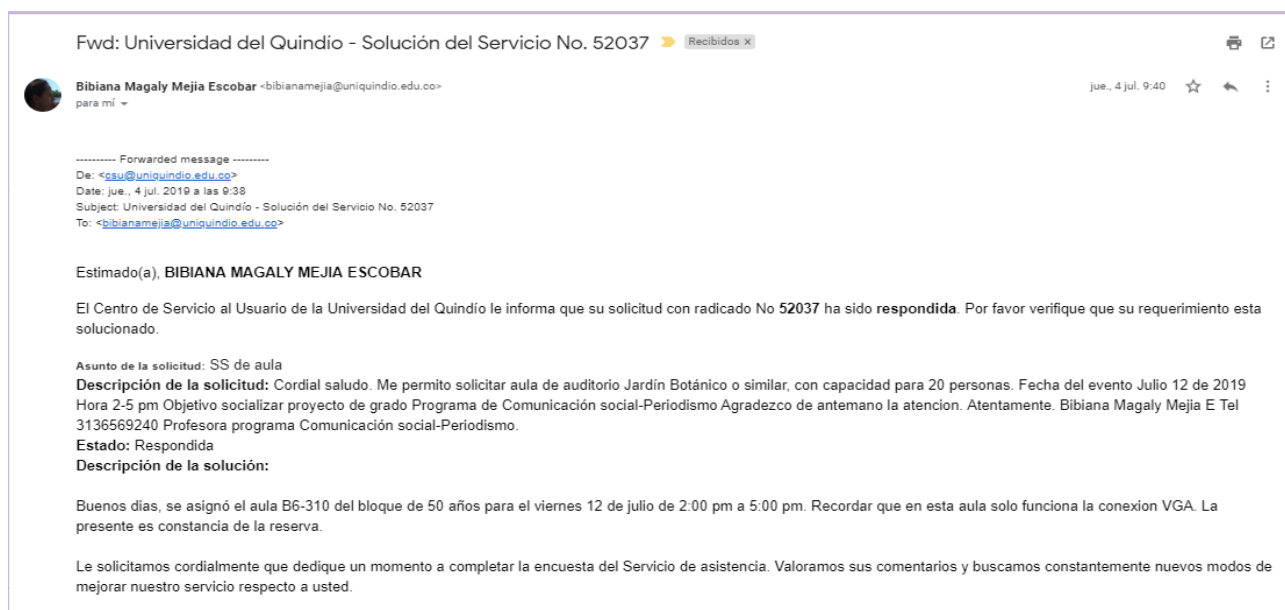
Desarrollo

Siendo las 8AM del 2 de julio de 2019, se inicia el trámite de consecución del lugar para realizar el Diálogo de Saberes, buscando el apoyo para el egresado del Programa de comunicación social de la U del Quindío, se solicita el préstamo con la directora del Programa Dra. Lina León, de un aula dotada con vídeo beam, tablero, sillas, mesas y todo lo relacionado para buen desarrollo del proceso del Diálogo de Saberes para el día 12 julio 2019; la directora delega a la Profesora Magaly Bibiana Mejía (por políticas de la Universidad, no se le presta a egresados, sino a través del programa correspondiente y un docente que se haga responsable), quien acompaña a esta maestrante a realizar los trámites pertinentes, y a las 4:00 PM se tenía el correo con la respuesta del centro de servicio al ciudadano de la U del Quindío.

Logro: Préstamo Aula y elementos pertinentes para el desarrollo del Diálogo de Saberes

Dificultad: Ninguna

Tabla 1. Solicitud aula para realizar Diálogo de Saberes



Fuente: Trabajo propio autora

Paso 2. Elaboración invitación

Actores involucrados:

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director

Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo, logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R

Fecha: 8 de julio 2019

Número de Horas: 4 Horas

Actividades adelantadas: Elaboración y enviada de invitación- Diálogo de Saberes

Desarrollo:

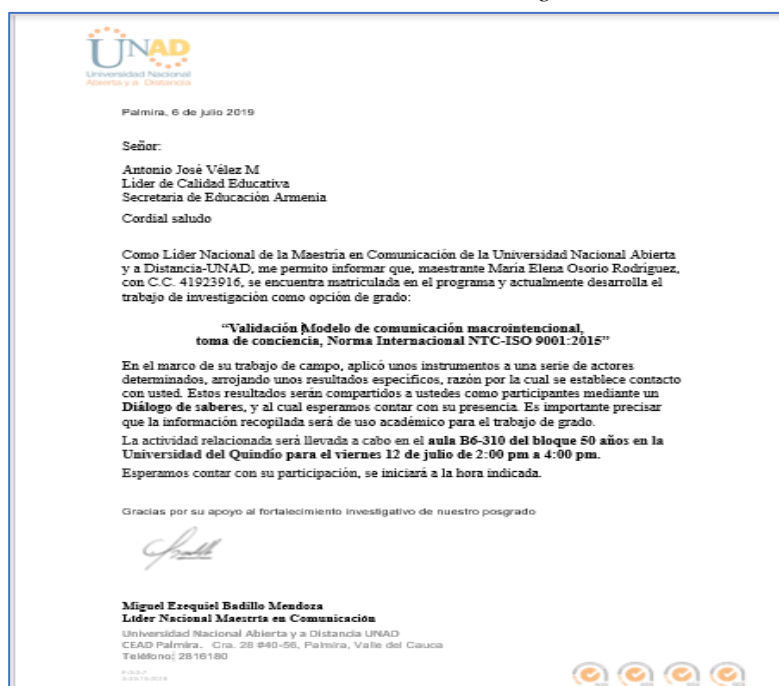
Después de gestionar con el Dr. Miguel Badillo Mendoza la autorización de una carta por parte de la Maestría para enviar con la invitación a los participantes del Diálogo de Saberes, toda vez que esto hace más serio y académico el evento, ante una población (expertos en calidad) exigente de este tipo de protocolos académicos-organizacionales. Siendo el 8 julio 2019 a las 8:00 AM se elabora la invitación teniendo en cuenta la hora 2:00PM del 12 julio 2019, el aula B-310 y el lugar del evento quedó programado en el bloque 50 años de la Universidad del Quindío.

Un tema importante para explicar es el porqué de la invitación, sobre todo, de nuevo a los expertos que participaron en el encuentro anterior (aplicación de instrumentos el 24 de mayo 2019) lo que se dejó claro en la invitación Diálogo de Saberes es para retroalimentar, reflexionar, opinar y dado el caso, deliberar sobre los resultados del primer encuentro, pero, ante todo, cuestión de ética, de una manera colectiva, crítica, lógica y objetiva.

Logros: Invitación elaborada y gestionada con la firma del Dr. Miguel Badillo Mendoza.

Dificultad: Ninguna.

Tabla 2. Invitación de la UNAD Diálogo de Saberes



Fuente: Trabajo propio autora

Paso 3. Convocatoria y entrega de invitación

Actores involucrados:

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R.

Fecha: Entre el 1 y 8 de julio 2019.

Número de Horas: 20 Horas.

Actividades adelantadas: Convocatoria y envío de la invitación Diálogo de Saberes.

Desarrollo:

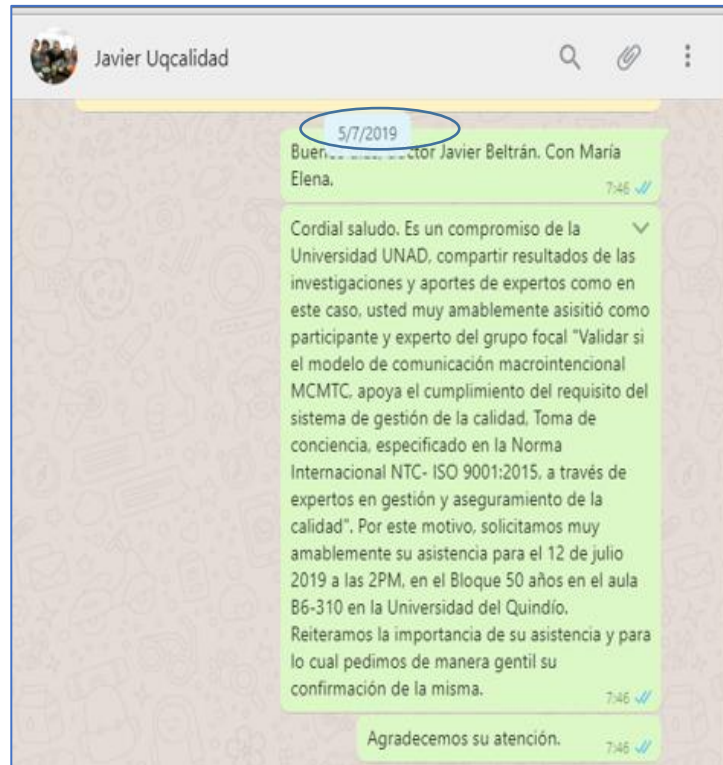
Los invitados solicitaron, así como para el primer encuentro del 24 mayo 2019 aplicación de instrumentos grupo focal y entrevistas, una carta de parte de la Maestría, se gestionó el apoyo de esta carta de presentación del Diálogo de Saberes, con el líder nacional de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Dr. Miguel Badillo Mendoza. Se elabora listado de invitados teniendo en cuenta los expertos en gestión y aseguramiento de la calidad del primer encuentro de aplicación de instrumentos (grupo focal 9 personas, y entrevista 4 personas) que suman 13 personas, más 5 personas que no conocen del tema, para un total de 18 personas. Es de anotar que se hizo una invitación extensiva a los docentes del Programa de comunicación social de la U del Quindío. El día 5 de julio 2019 se envía la primera invitación por el WhatsApp a cada participante, con el fin de poner en su conocimiento y puedan agendarse (ver imagen abajo) con suficiente tiempo para este Diálogo de Saberes. El 8 de julio 2019 se envía como segunda invitación, la carta de parte del programa de la Maestría, también por WhatsApp (ver imagen abajo), también a todos los invitados. Total 18 cartas – invitación.

Logros: Recepción de la invitación por cada uno de los participantes.

Dificultad: Ninguna.

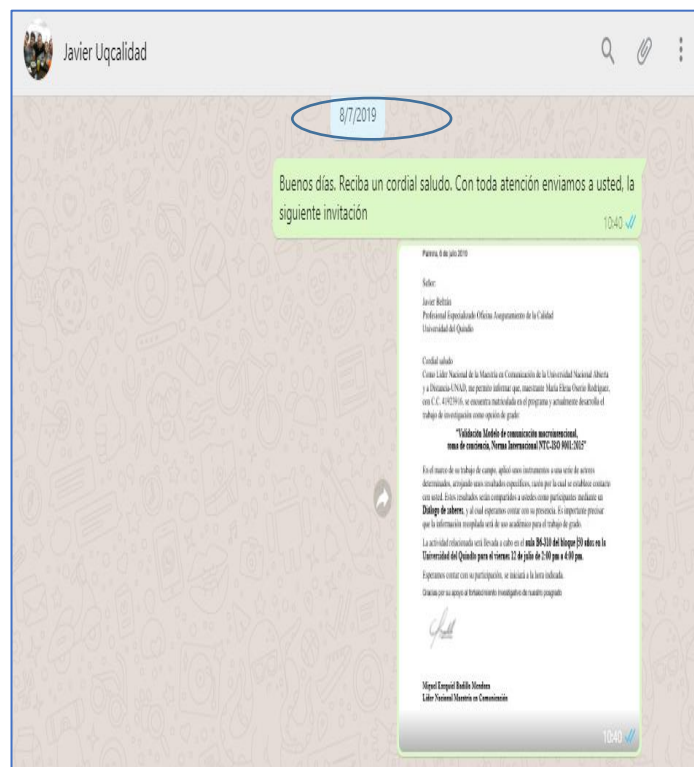
Anexo: Muestra invitación enviadas.

Tabla 3. Primera invitación: julio 5 de 2019



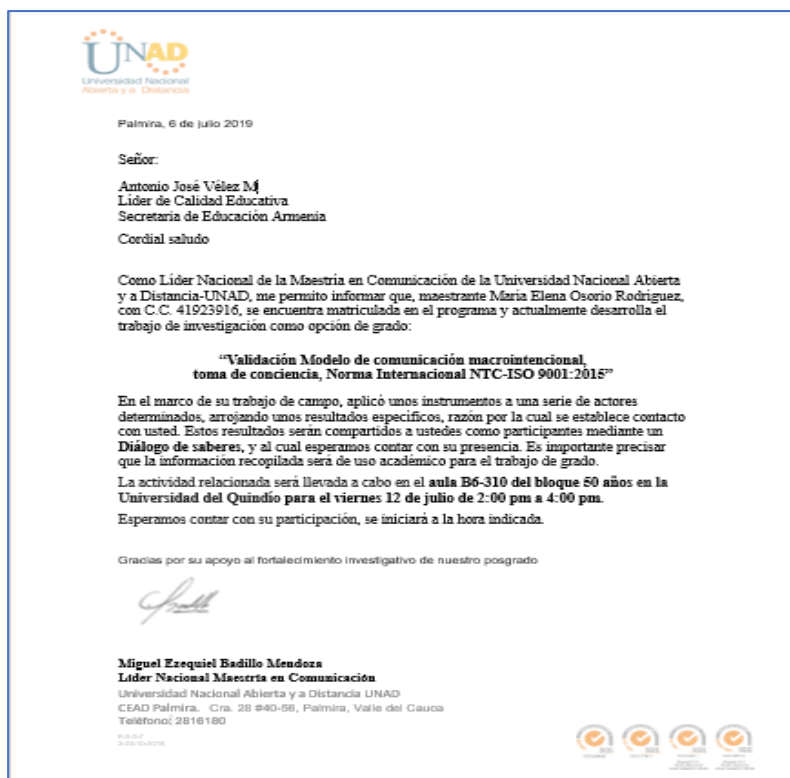
Fuente: Trabajo propio autora

Tabla 4. Segunda invitación: julio 8 de 2019



Fuente: Trabajo propio autora

Tabla 5. Carta del programa Maestría en comunicación- UNAD- invitación para los expertos - Diálogo de Saberes



Fuente: Trabajo propio autora

Pasos 4, 5 y 6

4. Diseño y elaboración presentación temática4. Diseño y elaboración presentación temática

5. elaboración de preguntas (grupo de discusión -preguntas generadoras, y preguntas problematizadoras – casos reales)

6. Diseño y elaboración del material a entregar a los participantes, este dará cuenta del análisis de resultados de la aplicación de instrumentos y será el insumo para el desarrollo del grupo de discusión, y preguntas problematizadoras.

Actores involucrados:

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R.

Fecha: Entre el 1 y 12 de julio 2019.

Número de Horas: 30 Horas.

Actividades adelantadas: Convocatoria y envío de la invitación Diálogo de Saberes.

Desarrollo

Con días de anticipación se hacen varias lecturas de textos y artículos. Se elabora la presentación en Power Point como herramienta de apoyo realización del Diálogo de Saberes, para comprensión de la temática. También se efectúan varias lecturas para comprensión de las técnicas de la IAP- investigación acción participante. Se construyeron las preguntas como guía de debate para el grupo focal de discusión como técnica para desarrollar el presente Diálogo de Saberes y al mismo tiempo obtener información valiosa para la presente investigación.

Así mismo, se organizan y analizan los resultados de los aportes y reflexiones de los expertos en gestión y aseguramiento de la calidad; por un lado, de la entrevista a profundidad compuesta por seis preguntas para los expertos de cuatro organizaciones en la ciudad de Armenia, Quindío. Con el fin de obtener información del análisis acerca del objeto de estudio,

comunicación, en relación con el modelo de comunicación referenciado, y el concepto Toma de conciencia según la Norma Internacional NTC ISO 9000:2015 fundamentos y vocabulario.

Y, de otro lado, las respuestas de los nueve expertos que interactuaron con el *instrumento estructurado de validación* del modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC ISO-9001:2015 compuesto por cinco preguntas, cuatro de ellas para conseguir información del objeto de estudio planificado en el modelo de comunicación, la última y quinta pregunta fue diseñada para tomar la opinión de los expertos si validaban o no el modelo para el fin del que se estaba planteando. Se tuvo en cuenta el concepto de “validación” según la Norma NTC ISO 9000:2015 fundamentos y vocabulario.

Las dos técnicas de investigación pensadas desde la perspectiva de Comunicación de la Maestría en Comunicación de la UNAD.

En el primer encuentro con los expertos el 24 mayo del 2019, se aplicó la *técnica de grupo focal* y como instrumentos *la guía de debate* y el *instrumento estructurado* de validación del modelo. Se contó con el análisis de documentación para llegar al diálogo y al consenso con los expertos, se analizó el concepto de validación desde de la Norma Internacional NTC ISO - 9000:2015 fundamentos y vocabulario. La palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente. Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales simuladas.

Paso 7. Selección equipo de colaboración (videasta, coordinación y facilitadores)

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos

invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R

Fecha: Entre el 1 al 12 de julio 2019

Número de Horas: 5 Horas

Actividades adelantadas: Convocatoria y envío de la invitación Diálogo de Saberes.

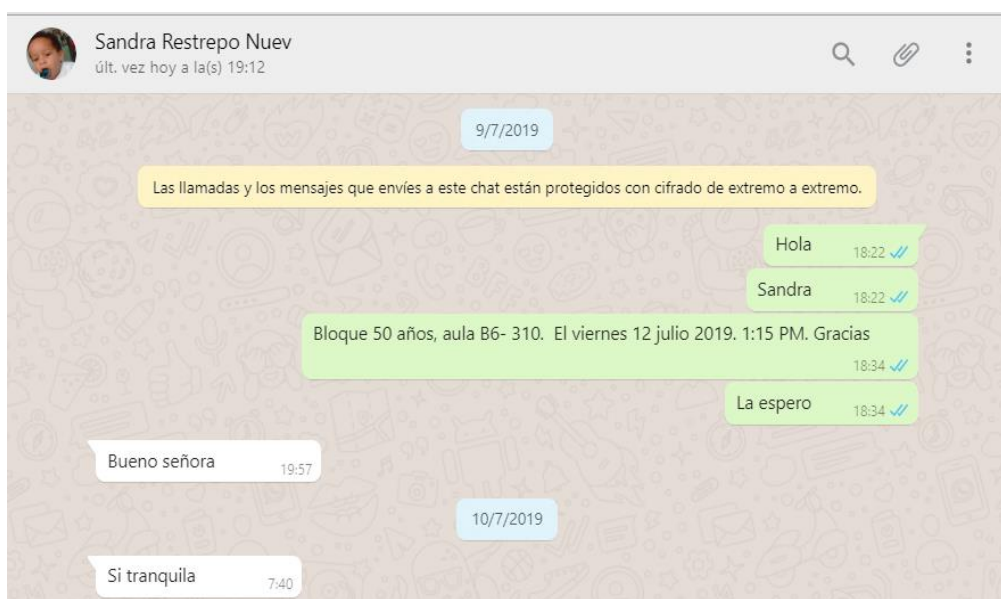
Desarrollo:

Se contacta el grupo de apoyo para organizar la logística en el día del desarrollo del Diálogo de Saberes, actividades de atención al invitado, firma de asistencia, elaboración de vídeo de la actividad, toma de fotografías, entrega del detalle de agradecimiento, organización del aula, mesas, tablero, marcadores instalación del vídeo beam, manejo del computador, entrega de documentación en medio del proceso del Diálogo de saberes, ofrecer café, agua y el refrigerio, entre otros.

Logros: Consecución equipo para el buen desarrollo del proceso del Diálogo de Saberes.

Dificultad: Ninguna.

Tabla 6. Muestra consecución grupo de apoyo- proceso Diálogo de Saberes.



Fuente: Trabajo propio autora

Paso 8. Elaboración agenda del encuentro y envío de esta a los participantes

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

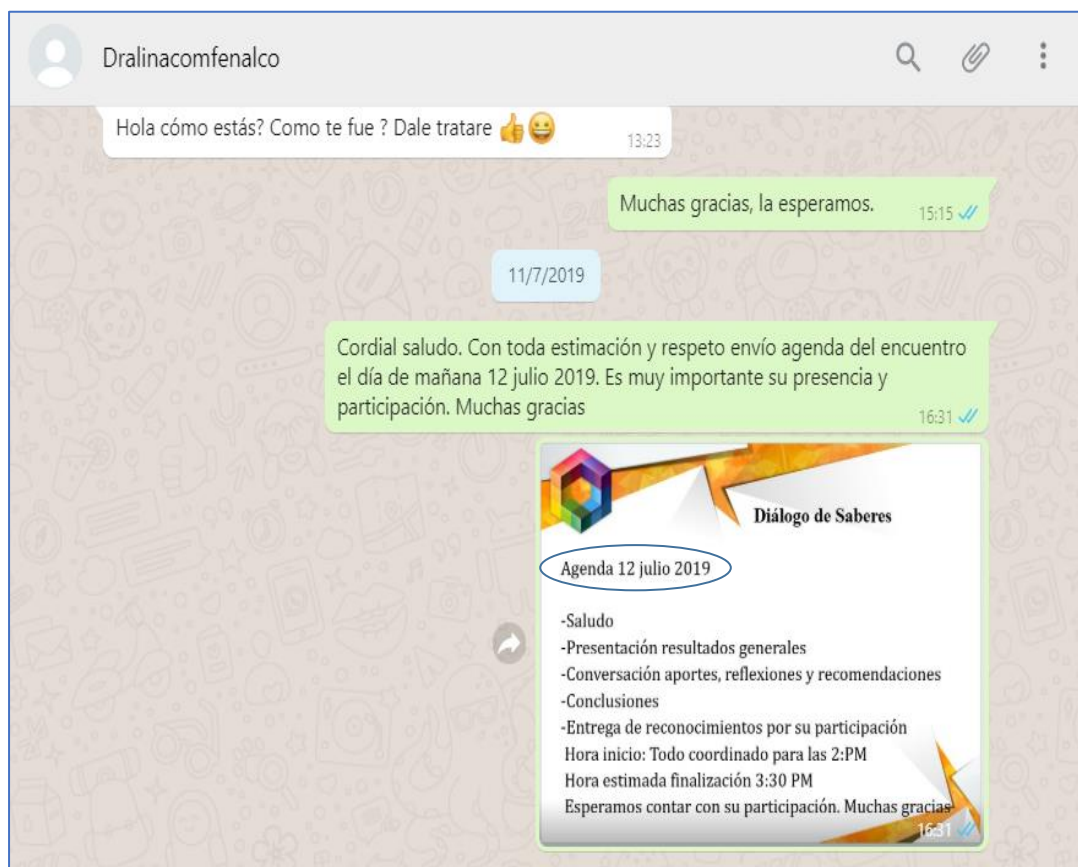
Responsable de la actividad: María Elena Osorio R.

Fecha: 11 de julio 2019.

Número de Horas: 2 Horas.

Actividades adelantadas: Elaboración y envío agenda del Diálogo de Saberes a los participantes.

Tabla 7. Muestra de envío de agenda Diálogo de Saberes – 18 invitados.



Fuente: Trabajo propio autora

Desarrollo:

Se elabora la agenda del proceso del Diálogo de Saberes, teniendo en cuenta los puntos claves a desarrollar, como una manera de planeación y ejecución de este, con el fin de evitar improvisaciones.

Logros: Envío de agenda a cada participante invitado.

Dificultad: Ninguna.

Anexos: Muestra de envío de agenda Diálogo de Saberes – 18 invitados.

Paso 10. Diseño y elaboración reconocimiento por la participación

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R.

Fecha: 11 de julio 2019.

Número de Horas: 2 Horas.

Actividades adelantadas: Diseño y Elaboración de reconocimientos para los participantes.

Como agradecimiento a la participación en el Diálogo de Saberes, se diseña un detalle personalizado indicando en qué participó el experto en entrevista o en grupo focal, igualmente se entrega a cada asistente no experto.

Desarrollo:

Se elabora reconocimiento proceso del Diálogo de Saberes, teniendo en cuenta los puntos claves a desarrollar, como una manera de planeación y ejecución de este, con el fin de evitar improvisaciones.

Logros: Envío de agenda a cada participante invitado.

Dificultad: Ninguna.

Anexos: Muestra de reconocimientos que se entregaron a manera de agradecimiento por la participación a cada Experto.

Imagen 1. Medalla de agradecimiento Grupo Focal



Fuente: Trabajo propio autora

Imagen 2. Reverso Medalla



Fuente: Trabajo propio autora

Imagen 3. Medalla de agradecimiento para el Grupo Entrevista



Fuente: Trabajo propio autora

Proceso del Diálogo de Saberes

Desarrollo:

Responsable: Estudiante María Elena Osorio R, Dr. Miguel Badillo Mendoza director de la Maestría en Comunicación de la UNAD, Estudiante María Elena Osorio Rodríguez, videasta Gonzalo mantilla, Sandra Restrepo apoyo logístico, Alverny Loaiza apoyo logístico, expertos invitados (13), junta de acción comunal barrio jardín de la fachada de Armenia, rector colegio teresita montes de Armenia, directora Programa de Comunicación social de la U del Quindío, tres (3) docentes Universidad del Quindío.

Responsable de la actividad: María Elena Osorio R.

Fecha: 12 de julio 2019.

Número de Horas: 2 Horas.

Actividades adelantadas: Desarrollo proceso Diálogo de Saberes.

Desarrollo:

En Armenia, Quindío, siendo las 2:00 PM del 12 de julio 2019 se inicia el Diálogo de Saberes en el aula B-310 del bloque 50 años de la U del Quindío.

María Elena Osorio Rodríguez estudiante de la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD, presenta un saludo a todos de bienvenida y agradecimiento. Se entrega asistencia para ser diligenciada por cada participante, informa que serán grabados por evidencia de realización del Diálogo de Saberes. Da lectura a la agenda (enviada con anticipación) del proceso.

María Elena dice que antes de iniciar la conversación en el Diálogo de Saberes, es necesario contextualizarlos a todos ustedes del trabajo que se ha venido haciendo, expone un pequeño resumen del primer encuentro, efectúa preguntas y hace un balance general del encuentro anterior del 24 de mayo 2019.

María Elena continúa con la explicación qué es y para qué un Diálogo de Saberes. Terminado, sigue de manera breve con el recuento y explicación sobre el modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 para esto utiliza algunas diapositivas de la presentación en Power Point y un vídeo ilustrativo del primer encuentro, lanza preguntas al respecto de los detalles y varios responden. Así mismo, entrega el documento de la imagen detallando el modelo de comunicación referenciado. Aquí todos tienen en sus manos la imagen en una hoja block. Ver vídeo de grabación. Enlace anexo.

Para iniciar la conversación, María Elena pregunta a los participantes ¿Qué opinan del modelo y que le aportaría?

Invitada Coordinadora sistema de gestión de la calidad y Jefe de Control Interno Cámara de Comercio de Armenia: hay que ponerlo en práctica para saber cuál es el impacto que genere el modelo como tal, porque así a Grosso modo se ve bueno, pero en la práctica que tan bueno puede ser.

Augusto Misse: Invitado Auditor Certificado Norma Internacional NTC ISO 9001:2015 de sistemas de gestión de la calidad: A mí me parece que el modelo es clave para saber que es conciencia y conciencia es ponerle sentido, ponerle todos los sentidos a todo lo que uno hace, no hacer las cosas por hacerlas no es cumplir por cumplir, saber para qué se hace, qué implicaciones tiene, qué va a pasar si no se hace, y conciencia es estar despierto, es estar despierto a todo lo que se hace, porque muchas veces caemos en hacer las cosas automáticamente, repetir lo que hacemos y no le metemos pensamiento, no le metemos análisis y no le metemos mejoras, entonces me parece a mí, que conciencia es la clave para determinar esa palabra, en el sentido de que es ponerle sentido a lo que se hace e interiorizar, empoderamiento de lo que se hace y encarnar lo que se hace.

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del Quindío: María Elena, yo puedo hacer una sugerencia, a mí me gustaría estudiar la posibilidad de hacer, de dar un dinamismo al modelo en la medida en que los elementos de producción sean también retroalimentados con la movilización, porque a mí me parece que en la medida que el modelo, inicie su tránsito, se moviliza, aparecen una serie de cambios, se adquiere unos

significados, nuevas interpretaciones, se hace una hermenéutica del proceso y de las vivencias que tienen los actores que allí se implican y esto tendrían necesariamente que volver, porque si pensamos que la calidad es un proceso continuo, que no es un acción de única vez. Cuando nosotros decidimos estar en el asunto de la calidad y hacemos la toma de conciencia, quiere decir que estos tendrán que involucrarse en las temáticas cotidianas, entonces, no conozco el documento final, pero le comparto por mi formación, hacer el modelo de forma de que haya una repercusión de lo que pasó en la movilización, vuelva y nutra la parte de la producción, porque así nos quedaría un modelo mucho más lineal, así como está dispuesto, aunque yo, analicé ya las correspondencias con flechas y con todo, pero resulta de que considero importante que haya una retroalimentación permanentemente no puede llegar un jefe de la alta dirección y siempre venir e implementar el modelo, el modelo entonces se nos queda acá, lo que yo propongo respetuosamente, es de lo que pase en la movilización se nutra la parte de producción, porque esto tendrá que ser cíclico. Eso es el motivo de lo circular que yo propongo, para que considere la posibilidad de incrustarlas, porque se llega hasta el reeditor, pero qué pasa con esa conciencia del reeditor, cómo levantar la conciencia del reeditor para que él nutra el proceso, cómo nos damos cuenta de que el modelo está siendo efectivo, o donde el modelo puede mostrar una falencia que se puede corregir desde la alta dirección, en esa medida es que yo lo considero.

María Elena responde, claro que sí, es importante el aporte, les recuerda, que las estrategias en 71 acciones comunicativas y la movilización de todos los colaboradores de una organización son la base del modelo y están estratégicamente planeadas y garantizando el ciclo Deming o ciclo de la calidad PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y que esto permite el dinamismo y la inclusión que la Profesora pide que tenga el modelo, en tanto que

es un modelo con enfoque a procesos y mejora continua de la calidad. En la Etapa Actuar se toman las acciones para mejorar, comenzando así un nuevo ciclo.³

Seguidamente, María Elena inicia con la presentación de la metodología del análisis y la retroalimentación de resultados y para esto hace entrega del primer documento a los invitados, explica que contiene el análisis de la información obtenida de las respuestas de los nueve expertos con la primera pregunta del instrumento de validación del modelo, recuerda de nuevo que esto sucedió en el primer encuentro del 24 de mayo 2019 con la ayuda del grupo focal, la guía de debate y el instrumento de validación del modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, Norma Internacional NTC ISO 9001:2015, y que este instrumento estaba compuesto por cinco preguntas. Explica que los expertos se enumeraron del número 1 al número 9 (equivalente a cantidad de expertos participantes en la discusión y debate) cada uno con sus respuestas literalmente. Retroalimenta las respuestas de los expertos para la pregunta 1 y el análisis de esta. (Ver en la carpeta el archivo “cuadro Excel respuesta 1” enviada con el enlace ubicado en anexos). (Ver vídeo de grabación). Aquí todos tienen en sus manos analizando el documento.

1. *Para ilustrar la lectura de esta pregunta se escribe a continuación:

* En modelo de comunicación macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿Usted cómo identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización?

Continúa María Elena: la metodología utilizada para analizar esta información recogida de las preguntas fue la categorización, teniendo como base a Cisterna, (2005) Bustamante,

³ Duración de este primer paso de la agenda 15 minutos. Ver vídeo de Grabación.

(2018) Strauss, (2002) la categoría escogida fue la de **coincidencias**; abstrayendo estas coincidencias de las argumentaciones de cada experto con respecto a cada pregunta del instrumento, y luego obtener conclusiones interesantes de cada experto con el análisis de la respuesta.

María Elena explica las coincidencias en las respuestas de la primera pregunta del instrumento de validación del modelo. Por ejemplo, los expertos coincidieron en dar énfasis en la importancia del grado de participación y autonomía de los colaboradores de la organización en las acciones comunicativas del modelo, que el modelo contribuye a la interiorización, entendimiento, identificación de la política y de los objetivos de la calidad. Que el modelo permite la articulación del personal con sus responsabilidades, el logro de objetivos con las políticas de la organización desde el quehacer colectivo e individual. También el modelo permite el alcance y entendimiento de los objetivos de la organización, traducidos en acciones colectivas. Otro aspecto que resultó en el análisis de la información es que el modelo permite identificar si se logra el entendimiento de la política y los objetivos de la calidad posterior al ejercicio del modelo, principal indicador de articulación entre plan y acción.

María Elena retroalimenta la conclusión general de las respuestas consignadas por los expertos con respecto a la primera pregunta y que también a los invitados se le fue entregada para que surtan comentarios y reflexiones : “Los Análisis de las respuestas (fila 9) y el análisis de coincidencias (columna M) se puede decir que identificar si se comprendió la política de calidad es un proceso que puede tener dos fases, una durante la ejecución del ejercicio (modelo) y otra posterior en la ejecución cotidiana de la labor, y para que en estas dos etapas se tengan los resultados esperados, se debe garantizar que hay una buena convocatoria, que involucre a todos desde la alta gerencia, que se realice una aplicación

detallada y rigurosa del modelo y que se realice un proceso de concientización que implique que las personas desarrollen sentido de pertenencia, sean capaces de participar autónomamente y puedan tener claridad, articulación y coherencia entre lo que se planea y lo que se ejecuta”.

María Elena también explica el ítem de recomendaciones para las posibles mejoras del modelo, que contenía esta pregunta, con el fin de recibir sugerencias y opiniones de los expertos, y que también a los invitados se le fue entregada para que surtan comentarios y reflexiones.

María Elena pone a disposición las carpetas con las respuestas originales para que el experto que desee pueda comparar estas con los resultados retroalimentados. Explicadas las coincidencias y retroalimentado el análisis, pregunta a todos ¿Qué opinan respecto de estos resultados obtenidos? Aquí se escucharon aportes, reflexiones y opiniones de los invitados.

Invitado Coordinador sistema de gestión ambiental y miembro del equipo SIGE (sistema integrado de gestión) del ICBF Regional Quindío: Es muy importante esa parte de los instrumentos de Toma de conciencia, pues son instrumentos nuevos que se está trabajando la toma de conciencia. La ISO anterior del 2008, no traía ese punto de la toma de conciencia, simplemente lo apuntaban por allá en una parte o donde hablaban de la medición de la conciencia, pero no hablaba de la toma de conciencia, dentro de la ICONTEC anterior, siempre había una medición de la conciencia, de la adición dentro sistema de la organización, pero nunca se tenía, apenas ahorita se tomó en cuenta eso, pero eso es un tema nuevo, todas las herramientas que se hagan con base a ayudar a concienciar a la gente en el tema de calidad es importante, todas las herramientas que saquen, como lo que usted nos está mostrando, así

apenas la tengamos en papel, no la tengamos ya realizada, pero que la tengamos por lo menos formulada, va a colaborar y va ayudar mucho a adelantarnos en todos los procesos de ir investigando e ir acomodando, como digo la norma en esta parte de la misma construcción nueva, es más, los auditores de ICONTEC, los auditores de ICONTEC todavía no son claros con la norma ¿Cómo la evalúan? Es algo muy muy nuevo, lo digo porque vengo dos años trabajando con esa norma y auditado por esa norma y la toma de conciencia la hablan en esa parte, le intentaron modificar algo pero realmente no ha sido contundente, porque en el tema relacionado sobre cómo llegamos a la toma de conciencia es complicado, eso lleva muchos saberes, la parte psicológica, la parte técnica, eso implica muchas profesionalidades y muchas Ciencias en todo ese tema, entonces la toma de conciencia, lo esencial es llevar a que las personas se concienticen, eso es un tema que nos va a llevar tiempito y toda esa retroalimentación y todo lo que uno logre conseguir por ahí, lo que se investigue en ese tema, nos va ayudar mucho a las instituciones que están metidas con este tema de calidad.

Invitado Gerente Fundación Cardiomat Cequin: Me sumo a lo que decía Álvaro y a lo que decía el compañero, si es muy importante el tema de la conciencia, sino que también era lo que decían los dos, ¿cómo se medía la conciencia?, cierto, si la doctora o yo o Álvaro, como nos damos cuenta del grado de la calidad que se maneja dentro de la institución, eso es muy difícil medirlo, porque es muy de cada persona. Volviendo al tema de los sistemas de gestión de calidad, la misma norma, el mismo ICONTEC se dio cuenta de que era tan importante y tan relevante entre todas las organizaciones para implementar un sistema de gestión de calidad que le sacaron un capítulo aparte dentro de la norma, precisamente porque siempre se estrellan y miran que todos, todos sabemos de común acuerdo y cuando llega hablar de calidad a una empresa, todo el mundo le hace mala cara o le saca la pereza o lo invitan a uno, ¡no es que vamos a oír una charla! sobre qué es un sistema de gestión de

calidad y todo el mundo trata de sacarle el cuerpo, eso es cierto, tanto así que precisamente la norma, lo que busca precisamente es que nos beneficiemos más, entonces esos modelos que se están implementando son importantes, porque la norma simplemente dice toma de conciencia, pero no dan los elementos, ni las herramientas y cómo se debe hacer la toma de conciencia, entonces eso que usted está haciendo me parece muy relevante y muy importante, hace dos o tres meses que estuvimos mirándolo, yo después me fui a consultar un poquito más y realmente es muy poquito lo que hay sobre estas herramientas de toma de conciencia, son pues mínimas y la toma de conciencia que hay en una empresa tristemente es muy somera, medias cositas que se puede inventar ahí, pero con este instrumento, como el que ustedes están desarrollando, es un instrumento que posiblemente se puede ir mejorando a la medida que decía la doctora que se va implementando, que falta por mejorar, hay que cambiar esto, pero la herramienta como tal es realmente muy importante para mejorar lo que uno quiere en una empresa, lograr que todo el mundo tenga esa toma de conciencia y al menos que todo el mundo esté de acuerdo, uno como líder de sistemas de gestión de calidad busca que la gente esté contenta con lo que es un sistema de gestión de calidad y que no hagan mala cara cuando uno los invite a aprender más de calidad.

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del Quindío:

Yo pienso que ustedes cuando intentan comunicarnos todo esto está tan valioso, lo que veo es que se valen de muchas herramientas y esto es lo que me parece a mí bien interesante, porque no todo el mundo responde de la misma manera, hay personas que son mucho más sensibles y pueden acoplarse más, digamos con la mascota, con algo lúdico, con algo de lo recreativo, mientras que otras personas pueden ser muchos más, por los tipos de pensamientos que manejan entonces dependiendo de este tipo de pensamientos y siendo las organizaciones tan pluri diversas, me parece muy bien, que se apoye en diferentes instancias, porque es

probable que la mascota no sea el común denominador para una empresa x, podría no llamarme a mí la atención, pero si le puede llamar la atención a otro, también, recordar que nosotros en todas las organizaciones vamos a estar con individuos en diferentes grupos etáricos y donde también hay unas brechas generacionales, entonces siempre que lleguemos nosotros es bien importante que desde lo comunicativo, se tengan esas herramientas para apropiarse el modelo, pensados para esos públicos, que son los públicos internos.

Invitada Coordinadora sistema de gestión de la calidad y Jefe de Control Interno

Cámara de Comercio de Armenia: A mí me parece muy importante la investigación, el trabajo que se hizo teniendo en cuenta se ha convertido la toma de conciencia en revisar en las auditorías, si se envió la política de calidad y si la gente la conoció, entonces el auditor pide la evidencia de la socialización de la política de calidad, de los objetivos de calidad y el compromiso con el sistema de gestión, que son como los tres parámetros que complementan ese numeral, cierto, entonces la gente dice, ¿Eso es toma de conciencia?, yo le mando un correo con la política, ¿cómo se yo realmente si están comprometidas?, entonces se ha convertido esa toma de conciencia en verificar si se manda el correo, si está en la página web, si está expuesta al público etc., etc. Pero no se va más a fondo de lo que requiere que realmente sea la toma de conciencia como lo decía un compañero en el sistema de gestión.

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del Quindío:

Pero cuando se logra la toma de conciencia, entonces, lo que prima no es el cumplimiento de la norma, sino que la hemos interiorizado de tal manera que vamos hacia la parte axiológica, hacia la parte del respeto, hacia la valoración del tiempo del otro, a la valoración de la disposición, ¡ah, como son estudiantes que me esperen! No, ya no está ni siquiera la parte punitiva de dejar por no hacer o por hacer la omisión de la norma, entonces es muy

importante la toma de conciencia, porque básicamente cuando yo tomé conciencia de algo puedo resignificar los valores que me habitan.

Invitada Auditora Externa experta en estrategias comunicativas y de intervención

social: Efectivamente, es una asertividad respecto a la estrategia comunicacional. Desde la toma de conciencia es una estrategia que genera desarrollo humano, crea espacios de diálogo, para la retroalimentación en línea horizontal, desde el encuentro, un encuentro que es para todos en igualdad de condiciones y no colocando en medio los cargos, sino que es una conversación lineal horizontal y tranquila. Y definitivamente, la toma de conciencia incentiva la afectividad del personal y de alguna manera, ello fortalece el sentido de pertinencia, y es un acierto profesional de parte tuya, dado que escuché en voz de uno de los expertos que hay poca referencia con respecto a este modelo de toma de conciencia y pues eso, te abre una posibilidad académica para abordar y seguir creciendo, entonces el modelo de toma de conciencia me parece que es muy acertado como estrategia de comunicaciones y tú sabes que lo digo también, como conocedora de la comunicación educativa.

María Elena continua con la retroalimentación del tercer documento, hace entrega de este a los invitados para que puedan leer y observar con detenimiento, explica que contiene el análisis de la respuesta a la quinta pregunta del instrumento de validación del Modelo de Comunicación con su ítem de justificación a la respuesta de SI o NO. Aquí hace lectura de las respuestas de cada experto y justificaciones respectivas de cada una de ellas. De los nueve (9) expertos respondieron ocho (8) el Si, y uno (1) no respondió NR. María Elena hace lectura de algunas opiniones de los expertos en el primer encuentro:

- El modelo da un marco general aplicable que apoya el cumplimiento del requisito.

- Es un modelo que entrega procedimientos para una mejor planificación de las actividades, roles y responsabilidades, permite la verificación de resultados y el ajuste de la estrategia.
- Permite sensibilizar al personal y que se apropie más de los objetivos y la política de calidad en todo el personal.
- Si, porque va en la misma dirección, y es precisamente incorporar estrategias comunicativas que permitan comprender, interiorizar y apropiar el proceso en cada colaborador.

María Elena expone preguntas para generar el debate y el diálogo ¿Qué opinan al respecto de estos resultados obtenidos? Ver vídeo de Grabación.

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del Quindío:

Eso está perfecto María Elena, ya lo miré, solo que bajó el porcentaje por el que no respondió.

*Para ilustrar la lectura de esta pregunta se escribe a continuación:

1.*¿Cree Usted que el modelo de Comunicación macrointencional **MCMTC**, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015?

Si ☐
No ☐

Por favor explique su respuesta: -----

Para continuar con el desarrollo del Diálogo de Saberes, María Elena hace entrega del quinto documento para mostrar y retroalimentar el análisis y metodología de la información obtenida de las cuatro entrevistas a profundidad. El cual contiene lo siguiente:

***Coordinadora de Mejoramiento de la calidad de Comfenalco Quindío**

María Elena Osorio: ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia, estamos hablando del requisito Toma de conciencia de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015?

Entrevistada: Tiene diferentes medios para que las personas tomen conciencia, en varios medios de comunicación como son las páginas web, tenemos la Intranet, la revista ASÍ SOMOS que ya va a cumplir (no se acuerda de la fecha de la primera publicación), el periódico interno CONFIDENCIAS, que es uno de los que más enfatizamos esa parte del sistema de gestión de calidad, tenemos una página solo para nosotros, también contamos con la radio, memorandos, [COMUNICACIÓN] hacemos la parte de inducción y reinducción para también hacer referencia a todo lo que es la Toma de conciencia de la organización.
[TOMA DE CONCIENCIA]

María Elena Osorio: ¿Cómo identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?

Entrevistada: bueno pues estos mecanismos pretenden garantizar la comunicación interna y externa [COMUNICACIÓN] para generar conciencia en lo correspondiente a sus funciones y responsabilidades en la organización y la importancia de estar certificados y dar un servicio de calidad a todos nuestros afiliados. [TOMA DE CONCIENCIA]

María Elena Osorio: ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia en sus colaboradores?

Entrevistada: bueno para generar conciencia se necesita pues, comunicar y pues es muy importante que los funcionarios estén enterados de qué es lo que quiere la organización, que pretende la organización, hacia dónde vamos y cómo debemos nosotros brindar el servicio de calidad. [COMUNICACIÓN - TOMA DE CONCIENCIA]⁴

María Elena continúa la retroalimentación de cómo se hizo el análisis y metodología utilizada para gestionar la información, les cuenta que se buscaron documentos de organización y análisis de resultados en la investigación cualitativa; se utilizó la metodología de denominación por categorías o lo mismo de etiquetar con base en Cisterna (2005). Strauss (2002). Bustamante (2018). Se necesitaba conocer cómo conciben la Toma de conciencia, y la Comunicación, para esto se tomó como referencia la propuesta de la validación del modelo de Comunicación (actual trabajo de grado 2019).

Las categorías etiquetadas fueron [COMUNICACIÓN] y [TOMA DE CONCIENCIA]. Se hace lectura de las respuestas. Aquí todos tienen el documento, analizándolo.⁵

Aquí María Elena comenta que todo el trabajo de grado de la validación del modelo de Comunicación Macrointencional se basa en la Comunicación como *objeto de conocimiento desde la perspectiva estratégica, como vía de intervención para la transformación social. Comenta, es una de las apuestas de la Maestría en Comunicación de la UNAD. Aquí todos hacen lectura comentada desde la diapositiva: “*Comunicación desde la perspectiva de la UNAD”.

Diapositivas:

⁴ Ver vídeo de Grabación enlace en anexos.

⁵ *Idem.*

*Comunicación desde la Perspectiva de la Maestría en Comunicación de la UNAD.

- Proceso de interacción social democrática bajo condiciones de acceso libre e igualitario, rodeada de diálogo, participación, escucha y negociación para llegar acuerdos Relaciones presenciales o mediadas por recursos verbales, visuales o por TIC. (Badillo, en el seminario inaugural, 2015)

- Poner en común ideas, percepciones, dudas, propuestas, una apuesta por la vinculación entre los actores y un compromiso por la construcción de sentido y bien común. Bruno, (2006)

- Trama de sentidos, que involucra a todos los actores, sujetos individuales y colectivos. Proceso de construcción colectiva-modos de entender y entenderse. Uranga, (2007)

- Implica generar aprendizajes que incorporan la complejidad de los fenómenos y el fluir del mundo, estrategias como principios de inteligibilidad, dispositivos de comprensión para interpelar la dinámica social crítica y valorativamente. Massoni, (2005).

María Elena pregunta al auditorio invitado, mostrando el término *interpelar ¿será que la calidad se debe interpelar?

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del

Quindío:

Yo creo que tal vez no es necesario interpellarla, pero si hay que hacer un diálogo con ella, hay que acercarla, para poder hacer la toma conciencia que se está proponiendo, porque vamos a encontrarnos siempre con las personas que rechazan de plano, no quiero saber nada de eso, más trabajo no quiero nada. podría buscarse la forma de hacer unos acercamientos para que llámese reeditor o llámese funcionario x, la apropie y la haga suya, es la única solución.

María Elena pregunta: ¿Cómo se puede entender la Comunicación desde la perspectiva estratégica como vía de intervención?

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del

Quindío: La comunicación va mucho más allá de lo que hemos visto de manera tradicional, que realmente lo mismo que estamos viendo son los medios, estamos viendo la televisión, el Facebook, cada uno de estos canales, ellos no son sino canales.

La comunicación es algo evidentemente humano que tiene todos esos componentes, más allá de lo emotivo, entonces está la parte del lenguaje como dice (Maturana) donde está lenguaje carga de sentidos, todo lo que nosotros queremos hacer y cuando habla de perspectiva estratégica, yo lo observo como una etapa de planeación, no es comunicar por comunicar, se puede decir mucho, sin decir nada, entonces se volvería como el lenguaje cantinflesco, entonces que además que ya tiene, hay unos estudios y han demostrado una cantidad de cosas bien interesantes, pero lo voy a tomar como la acepción inicial, la comunicación debe planearse, también tiene que direccionarse, tiene que hacer un análisis de audiencia mirar a los públicos que quiere llegar.

De nuevo interviene

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del

Quindío:

Perdóname otra intervención, ya para retirarme, lo que pasa es que el asunto de calidad, todo este asunto, aquí señalaba de la importancia de estar certificados, no es otra cosa, que es la forma en que se ha dado conocer el asunto de la calidad, la dominación del sistema o cumple con lo de calidad o le cierro, entonces siempre se ha visto el asunto de la calidad como algo muy punitivo, por eso es que la gente difícilmente y te espera una tarea muy ardua y a todos seguramente nos espera y que la gente interiorice la norma, ejemplo aquí el doctor mencionaba que trabajó en el ámbito de la salud hay un reglamento o unos protocolos que tiene que ver con los procesos, donde se deben utilizar, medidas de seguridad uno

encuentra muchísima resistencia para que la gente utilice los guantes, utilice la máscara, utilice un tipo de calzado en fin, pero la cuestión es que yo me lo tengo que poner porque allí vienen y me van hacer una No conformidad, porque me encontraron sin la careta x, o me encontraron sin tal cosa, ese ha sido el problema, es ahí donde se corrompió la sal de la calidad, se corrompió porque solamente se dejó como la parte de dominación del sistema, si lo tiene, demuéstrelo, pero siempre había la parte punitiva, yo creo que hacer conciencia, implica que nosotros hagamos un giro de pensamiento, el que tiene que hacer ese giro de pensamiento son estos actores que se involucran en ello, y que no solamente es por la cuestión del castigo, por el reforzador, entonces mire usted está certificado, probablemente estar certificado no me diga nada, ni como empleado, de pronto le dice mucho al jefe, porque puede posicionar más su producto, pero lo de la certificación ha sido muy mal comunicado, María Elena, lo de la calidad ha sido muy mal comunicado, entonces hay tienes un desafío enorme para generar ese cambio de conciencia, porque hay que entender la calidad como otra cosa.

María Elena interviene diciendo que esa es la idea con el modelo de Comunicación, humanizar la calidad, hacerla más amigable, a través de una gestión de procesos de Comunicación desde una estrategia de intervención, una Comunicación estratégica, dialógica, de escucha, para llegar acuerdos colectivos.

Invitada Coordinadora acreditación Institucional y docente Universidad del Quindío:

Muchos éxitos María Elena, lo que se te viene es un desafío muy grande. Seguro que todas las personas que a la medida vayan conociendo cada vez de las posibilidades que ofrece este modelo de comunicación macrointencional, vas a ser un referente, en lo que respecta con la Universidad va a hacer muy importante traerte, invitarte, vincularte de ser posible, para que

estos elementos empiecen a incorporarse y empiecen a permear todas las esferas de la formación.

María Elena agradece la asistencia. Termina el Diálogo de saberes siendo las 3:30PM.

Logros y conclusiones generales

La retroalimentación de los resultados y su metodología de análisis, la exposición con la presentación y el vídeo del encuentro anterior, los documentos compartidos retroalimentados con los resultados, y las preguntas generadoras del diálogo, facilitaron el fomento de la participación, el diálogo, las reflexiones, las deliberaciones y opiniones en medio de un Diálogo de Saberes donde se reflejó el pensar del conocimiento del otro puesto en común en acuerdos para construcción mutua de un conocimiento intercultural, comunitario y socialmente diverso convencional y no convencional.

La exposición contenía los puntos pormenorizados a tratar en el Diálogo de Saberes, sin embargo, el énfasis fue la retroalimentación de los resultados, análisis y metodología, el diálogo se centró en el escuchar, en el recibir reflexiones, opiniones y deliberar acerca de estos y de la apuesta investigativa.

Estos documentos contruidos conformaron el soporte fundamental para retroalimentar los resultados de la apuesta investigativa, y como herramienta de apoyo para la comprensión de la metodología y análisis de los resultados. Y facilitar y fomentar la participación en el diálogo.

Retroalimentación resultados de la apuesta investigativa y su metodología de análisis.

Se concretó cabalmente el ambiente de diálogo, de reflexión, de opinión, de participación y deliberación mutuas entre una comunidad conocedora del tema y otra que no conocía.

En el encuentro los asistentes expresaron sus sentires y pensamientos en medio de sus subjetividades e interculturalidad.

Por cuestiones de disposición del tiempo de los expertos, expresado por ellos, se entregaron los documentos restantes con el análisis y metodología utilizada para las respuestas de los expertos preguntas 2, 3 y 4 del instrumento de validación y de tres entrevistas a profundidad.

Fue una oportunidad de interactuar con académicos y no académicos en un diálogo de aproximación a la realidad de las organizaciones en el tema planteado de la apuesta investigativa y la relación a sus resultados.

Se pudo recepcionar ideas o las maneras de actuar de algunas organizaciones; a través de los agentes participantes.

Se generó, de acuerdo con la conversación entre los asistentes, inquietud con respecto a la necesidad de poner en práctica el modelo de Comunicación propuesto y las implicaciones de no hacerlo.

Fue posible establecer nexos entre el presente trabajo de grado, las experiencias de los participantes y las intenciones académicas del ponente con la investigación sobre el objeto de estudio, vivenciar un proceso de teorización y la posible aplicación del modelo propuesto en las organizaciones.

Se estableció un diálogo permanente entre los participantes y la propuesta del modelo MCMTC, manifestado en la participación de estos en los dos espacios dispuestos para validar y dialogar

Se puede deducir por lo expresado por los participantes que el modelo de Comunicación propuesto es una invitación para la organización representada, llevarse a cabo en la misma. En el siguiente enlace encuentra información relacionada con el Diálogo de Saberes anteriormente expuesto:

https://drive.google.com/open?id=1kTrebGIvRivxm5bhswEhDwT_gnHETw2d

Este enlace contiene:

- Presentación Power Point contiene todo lo explicado y expresado en el presente Diálogo de Saberes.

Documento Excel retroalimentado sobre el análisis de resultados y metodología utilizada respuesta primera pregunta del instrumento de validación del modelo de Comunicación, Toma de conciencia MCMTC, Norma Internacional NTC- ISO-9001:2015.

- Documento Excel retroalimentado análisis de resultados y metodología utilizada respuesta quinta pregunta del instrumento de validación del modelo de Comunicación, Toma de conciencia MCMTC, Norma Internacional NTC- ISO-9001:2015. Con su respectiva justificación a la misma.

- Documento retroalimentado sobre el análisis de resultados y metodología utilizada en las entrevistas a profundidad.

- Imagen del Modelo “Propuesta de un Modelo de Comunicación macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de conciencia de la NORMA NTC-ISO 9001:2015”. Tesis Osorio, (2016).

- Audios entrevistas a profundidad.

- Vídeo del desarrollo proceso Diálogo de Saberes.

- Tesis de Osorio, (2016) “Propuesta de un modelo de Comunicación macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de conciencia de la NORMA NTC-ISO 9001:2015”. Con el fin de recordar, el presente trabajo de grado trata de validación de este modelo, a través de expertos en gestión y aseguramiento de la calidad, además del análisis de los conceptos de Comunicación y de la Toma de conciencia basados en este modelo de Comunicación.

- Asistencia Diálogo de Saberes.

-Entrevistas a profundidad con información analizada y metodología.

4.3. Discusión de resultados de la investigación.

A partir de lo planteado en el capítulo del diseño metodológico con relación a las técnicas utilizadas en la Fase 1 de las Entrevistas a Profundidad y Fase 2 del Grupo Focal de Discusión

- Validación del Modelo de Comunicación MCMTC; del capítulo de análisis de los resultados; la discusión de resultados se expone a continuación seguidamente en este mismo orden.

4.3.1. De la Fase 1. Discusión de resultados de las Entrevistas a Profundidad Categorías etiquetadas.

La información se obtuvo con base en las Entrevistas a Profundidad acerca del objeto de estudio -Gestión de la Comunicación en perspectiva de la Maestría en Comunicación de la UNAD, y el concepto de Toma de conciencia de la NTC ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario y de la NTC ISO 9001:2015, con base en Modelo de Comunicación de Osorio, 2016.

La Entrevista a Profundidad estuvo compuesta por seis preguntas diseñadas para los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad de cuatro organizaciones de la ciudad de Armenia.

Se necesitaba conocer cómo conciben la Toma de conciencia y la Comunicación, para esto se tomó como referencia la tesis de posgrado de Osorio, (2016), propuesta actual de la Validación del Modelo de Comunicación MCMTTC. La Comunicación en perspectiva de la Maestría de la UNAD. Las categorías etiquetadas fueron Comunicación y Toma de conciencia.

El análisis y metodología utilizada para gestionar la información, fue la metodología de denominación por categorías o lo mismo de etiquetar con base en Cisterna (2005), Strauss (2002) y Bustamante (2018).

Como resultado, los Expertos respondieron que la Gestión de la Comunicación utilizada para lograr la Toma de conciencia de las personas en sus organizaciones, corresponde al envío de mensajes por correo electrónico, boletines de prensa, oficios dirigidos, intranet, capacitaciones, Facebook, carteleras, la radio, memorandos, uso de computadores, la gestión documental, mantener los colaboradores enterados, cumplimiento de objetivos, la mejora en el desempeño, el hablar bien de la institución, brindar información veraz y oportuna, sensibilización, eficacia, satisfacción del cliente, uso de WhatsApp, información, oficios, capacitaciones, Instagram, Twitter, el control interno, el código de ética, el empoderamiento, la planeación, el equipo de área de gestión humana como el psicólogo, la fonoaudióloga, el trabajador social, y redes sociales. Además, sostienen que la Comunicación es fundamental para lograr resultados óptimos y eficacia en los procesos, adicional a esto, explican que la

Comunicación se debe hacer de manera individual y basada en recordatorios para lograr la Toma de conciencia en los colaboradores.

Afirman que la Comunicación y la Toma de conciencia son procesos que se trabajan de manera paralela en respuesta a la pregunta de cómo se implica la Comunicación en la Toma de conciencia para lograr conocimiento en la organización con relación al sistema de gestión de la calidad, de lo contrario se corre el riesgo de la no comprensión de hacer las cosas bien, por esto afirman que la Comunicación debe ser permanente.

En la muestra tomada (respuestas de los Expertos de las cuatro instituciones) de las categorías seleccionadas (Toma de conciencia y Comunicación) y el conocer encontrado acerca de la concepción que tienen de la Gestión de la Comunicación y la Toma de conciencia, se realizó el cruce con el marco teórico de la investigación. Las respuestas infieren lo que entienden y hacen de la Gestión de la Comunicación llevada por las instituciones en torno a lograr la Toma de conciencia en sus colaboradores, en tanto que esta no es vista como oportunidad de encuentro con el otro, como posibilidad de interacción para lograr en las personas el entendimiento y comprensión de sus funciones, y el crecimiento y desarrollo organizacional.

Porque en el enfoque mostrado por las organizaciones acerca de la Gestión de la Comunicación, no denota una planificación, ni evaluación del contexto para tener en cuenta al llegar a las prácticas comunicativas del porqué hacer las cosas bien, todo desde una Toma de conciencia estructurada con los actores principales, las personas bajo el control de la organización, en tan que no se generan espacios articulados de acceso, dialogo, participación y decisiones colectivas en las organizaciones. Esto seguramente incide en que se no se

ejecutan procesos de Comunicación, a pesar de que se pueden estar haciendo las cosas, pero no de la manera que se deben hacer, sin lograr la Toma de conciencia deseada para todos en las organizaciones.

Estos procesos de Comunicación emergen desde nuevas perspectivas que deben ser llevadas a las organizaciones desde el más alto nivel con el fin de resaltar la interacción e involucrar a todos los actores como sujetos individuales en colectivos de participación, de construcción de la Toma de conciencia, y en consecuencia, dinamizar acciones comunicativas en los sujetos y por ende en sus prácticas comunes y rutinas cotidianas de sus labores hacia el logro común de sentidos con la Toma de conciencia.

Tenido en cuenta lo anterior, los discursos desde la organización, podrían ser redireccionados hacia una comunicación estratégica y estamos hablando de una mediación con estrategias de comunicación, en donde se comparta la realidad y los cambios con toda la organización, haciendo evidente la participación de las personas en un encuentro con sus funciones y tensiones generadas, pero que a su vez se liberen sentidos de colectividad, de productividad y de acciones comunicativas para la transformación y el cambio en las organizaciones.

Por esta causa, al poner en común la construcción de sentidos, la mediación no puede volverse meramente instrumental, aunque sea mediada por las TIC como bien lo reconocen los Expertos en sus intervenciones al utilizar las TIC para lograr esa Toma de conciencia, sin embargo, esa mediación no es el cuerpo de la formación de sentido, la cual confluye en los sujetos y sus interacciones simbólicas cotidianas entre sus labores, sus participaciones, el consenso y el dialogo interaccional, con todo lo que esto conlleve en beneficio de todos.

Con este análisis se da cumplimiento al objetivo específico número 1 de esta investigación.

4.3.2. De la Fase 2. Discusión de resultados de la Validación del Modelo de Comunicación MCMTC – Categorías – Coincidencias.

Las coincidencias fueron etiquetadas con base en la metodología utilizada para analizar esta información a manera de categorización, teniendo como base a Cisterna, (2005) Bustamante, (2018) Strauss, (20002); la categoría escogida fue la de **coincidencias**; abstrayendo estas coincidencias de las argumentaciones de cada Experto con respecto a cada pregunta del instrumento, y luego obtener conclusiones de las opiniones de cada Experto con el análisis respectivo de cada una de las respuestas.

Los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad en el proceso de Validación del Modelo de Comunicación MCMTC, consideran que se logra identificar y entender la política de la calidad y los objetivos de la calidad, pero la alta gerencia debe permanecer involucrada en el proceso, se interiorizan en los colaboradores, se logra la participación de los integrantes de la organización, con la articulación entre las responsabilidades, logro de objetivos con las políticas de la calidad, desde el quehacer de cada integrante de la organización. El Modelo se debe aplicar con la rigurosidad representada, para si cumplir con el objetivo de entender la política y objetivos de la calidad. Es contundente la identificación de la política y objetivos de la calidad cuando participo de su formulación y ejecución. La identificación en este caso, solo se podría lograr al aplicar el Modelo en la organización. Esta aplicación puede contribuir a la interiorización de la política y objetivos de la calidad, dependiendo de la capacidad de convocar la participación de todo el personal.

También coincidieron en dar énfasis a la importancia del grado de participación y autonomía de los colaboradores de la organización en las acciones comunicativas integradas en el Modelo. A su vez a la interiorización, entendimiento, identificación de la política y de los objetivos de la calidad.

El Modelo permite la articulación del personal con sus responsabilidades, el logro de objetivos con las políticas de la organización desde el quehacer colectivo e individual. El alcance y entendimiento de los objetivos de la organización, traducidos en acciones colectivas. Esta identificación, se logra con el entendimiento de la política y los objetivos de la calidad en el personal, esto, posterior al ejercicio del Modelo, principal indicador de articulación entre plan y acción.

Que para identificar si se comprendió la política de calidad, debe existir un proceso de dos fases, una durante la ejecución del ejercicio (Modelo) y otra posterior en la ejecución cotidiana de la labor, y para que en estas dos etapas tengan los resultados esperados, se debe garantizar una buena convocatoria en la ejecución del proceso comunicativo que el Modelo propone, que involucre a todos, desde la alta gerencia, en concordancia con lo solicitado en la Norma Internacional, que se lleve a cabo una planeación en cumplimiento permanente de requisitos y adoptar diversas formas de mejora continua.

Con esto además sugieren los Expertos, se realice la aplicación detallada y rigurosa del Modelo y que se efectúe un proceso de concientización que implique que las personas desarrollen sentido de pertenencia, sean capaces de participar autónomamente y puedan tener claridad, articulación y coherencia entre lo que se planea y lo que se ejecuta, tanto en lo pertinente al Modelo como en las metas de la organización.

Con los anteriores resultados y el análisis se da respuesta a los objetivos específicos 2 y 3 de esta investigación.

Capítulo 5: Conclusiones

Finalizado el trabajo de campo y a partir de los objetivos planteados de la investigación, se atiende de la misma manera las conclusiones particulares de la Fase 1 y Fase 2 del diseño metodológico y se concluye sobre la pregunta de investigación.

5.1. Conclusiones de la Fase 1. Entrevistas a Profundidad.

Comparando la apuesta de la Maestría, la Gestión de la Comunicación como objeto de conocimiento se puede señalar que aún es relacionada en las organizaciones, como la recepción y transmisión de mensajes de manera instrumental y funcionalista.

Se generó y visibilizó un nuevo conocimiento desde la Gestión de Procesos de Comunicación a partir de la relación con el contexto y el trabajo de la apuesta investigativa al dejar en evidencia la necesidad de Estrategias de Comunicación para asegurar la Toma de conciencia según la Norma NTC- ISO 9001: 2015 en las personas bajo el control de las organizaciones.

5.2. Conclusiones de la Fase 2. Validación del Modelo de Comunicación MCMTC.

El Modelo de Comunicación MCMTC fue analizado por los Expertos como un proceso comunicacional y estratégico con el que se puede apoyar el requisito del SGC, Toma de conciencia, y el mejoramiento continuo en las organizaciones, poniendo en común los acuerdos, el diálogo y la participación con las personas y sus valores como eje central para alcanzar la Toma de conciencia y las metas de la organización.

Se evidenció el alcance de la temática por las opiniones dadas por los Expertos; a su vez, la expectativa práctica generada por la propuesta académica. Para algunos de ellos, es manifiesta la necesidad de llevar al contexto de la organización los momentos del Modelo de Comunicación MCMTC y así generar in situ la eficacia de la Toma de conciencia en los procesos de la organización representada.

Se generó, de acuerdo con la conversación entre los asistentes, inquietud con respecto a la necesidad de poner en práctica el Modelo de Comunicación MCMTC propuesto y las implicaciones de no hacerlo.

Fue posible establecer nexos entre el presente trabajo de grado, las experiencias de los participantes y las intenciones académicas de la autora con la investigación sobre el objeto de estudio, porque se vivenció el proceso de teorización y aplicabilidad del Modelo de Comunicación MCMTC entregado como una propuesta y sugerencia para las organizaciones.

Los Expertos que participaron en la investigación concluyeron que el Modelo de Comunicación MCMTC es una invitación para la organización representada, llevarse a cabo

en la misma; al validar el Modelo como oportunidad para atender una necesidad y vacío en las organizaciones, el asegurar la Toma de conciencia en las personas bajo el control de cada organización, por medio de las estrategias comunicativas que provee el Modelo para fines de certificación o competitivos.

Por su parte el estado de arte presenta una estructura coincidente en destacar el Modelo de Comunicación MCMTC como un conjunto de acciones en perspectiva comunicacional con ámbitos formativos e investigativos, compuestos por una serie de espacios de reflexión estratégicamente planificados y de soporte, dando paso hacia un proyecto de generación y de gestión del conocimiento en concordancia con la presente investigación, con la Norma Internacional, con la Comunicación, con los sistemas de gestión de la calidad y el requisito del SGC, Toma de conciencia.

Actualmente en la literatura estudiada, no se evidencia la existencia específica de implementación de un Modelo de Comunicación Macrointencional con ciclo PHVA bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 en estudio del requisito del SGC, Toma de conciencia.

Con lo anterior se define que además de la investigación descriptiva de Osorio, (2016); explicada en anteriores páginas, donde describe la problemática y su intervención, es afín con el sistema de gestión de la calidad SGC y tiene relación directa con la propuesta de implementación del Modelo de Comunicación MCMTC y específicamente con el requisito del SGC, Toma de conciencia, lo que es complemento de la actual investigación, evidenciada en la validación del Modelo por parte de los Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad quienes fueron los informantes claves para tal objetivo.

Adicionalmente, los hallazgos desde el estado de arte evidencian e ilustran el impacto de adaptaciones en diferentes temáticas que ha tratado en Modelo de Comunicación Macrointencional alrededor del mundo y de Colombia, siendo utilizado en diferentes áreas de

intervención como la sociología, la promoción de la salud, lo público, la cultura, la educación, lo comunitario, lo científico, en el desarrollo humano organizacional, en lo social, entre otros.

Sin embargo, no se encontró documentaciones conexas con la utilización del Modelo de Comunicación Macrointencional en áreas relacionadas con la Toma de conciencia y sistemas de gestión de la calidad, lo que permite dilucidar, sin lugar a duda, una especie de relevancia en la generación de vínculos importantes con lo tratado en la presente investigación.

6. Comentarios finales.

Se pudo compartir y poner en común con la población participante de la investigación la información obtenida de ellas, ya analizada e interpretada, como una forma de retribuir el conocimiento que se gestionó a partir de su participación en la investigación.

Para los Expertos fue fundamental la retroalimentación de los resultados y su metodología de análisis, la exposición con la explicación acerca del Modelo de Comunicación MCMTC, los documentos compartidos con el análisis de resultados, y las preguntas generadoras del diálogo, facilitaron la participación, el diálogo, las reflexiones, las deliberaciones y opiniones en medio del Diálogo de Saberes, reflejaron el pensar del conocimiento del otro puesto en común en acuerdos para construcción mutua de un conocimiento intercultural, comunitario y socialmente diverso, convencional y no convencional, en temáticas de calidad, Toma de conciencia y la Gestión de la Comunicación.

La investigación logró abrir espacios como oportunidad de interactuar con académicos y no académicos, en un diálogo de aproximación a la realidad de las organizaciones en el tema

planteado de la apuesta investigativa y con relación a los resultados obtenidos, se pudo recepcionar ideas o las maneras de actuar y trabajar la Gestión de la Comunicación de algunas organizaciones a través de los agentes -informantes- Expertos participantes.

Se estableció un diálogo permanente entre los participantes, los Expertos, los resultados y la metodología, junto con el Modelo de Comunicación MCMTC manifestado con la participación de un pensamiento crítico y argumentativo, en los espacios dispuestos para obtener información acerca del objeto de estudio.

7. Referencias

- Alegre, J. C. M., Proenza, L. M. P., Benítez, S. N. R., & Carballo, N. A. L. (2011). *La caracterización de la gestión de la calidad como un proceso inherente a la gestión de la eficacia en las organizaciones: Contribuciones a la Economía*, (2011-07). Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/apbc.htm>
- Arenas Gómez, E. (2012). *Estrategia comunicativa para la intervención en los barrios Málaga y Tokio*: Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/968/1/Documento%20completo%20%282%29.pdf>
- Arias Londoño, F. (2013). *Modelo de comunicación para la movilización social en un censo de población y vivienda*: Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/405/1/170_Arias_Londo%C3%B1o_Felipe_2005.pdf
- Arnedo García, L., Calle Salazar, D., Palacio Fuentes, S., Miranda Arrieta, A., & Ruiz Páez, G. A. (2018). *Campaña pedagógica para la prevención de explotación sexual comercial en niños y adolescentes en Santa Ana, Barú*: (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena). Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/28>
- Badillo, M. (2015). *En Seminario Inaugural Maestría en Comunicación*: UNAD. Recuperado de la Base de datos de la UNAD.
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*: (p.p.11-19). Recuperado de: <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=3225700&ppg=1>
- Bonilla-Jiménez, F. I., & Escobar, J. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*: Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ADa%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>
- Bustamante, García, E. M. (2018). *Trayectos de la comunicación en los procesos de formación de ciudadanía gestados entre entidades gubernamentales y organizaciones del tercer sector, Medellín (1990-2010)* (Doctoral dissertation, Facultad de Periodismo y Comunicación Social). Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/70751>
- Bustinza, O. F., Perez-Arostegui, M., & Ruiz-Moreno, A. (2013). *Influencia de una cultura organizativa orientada hacia la calidad en los beneficios de la implantación de un sistema de gestión de recursos ERP: Intangible capital*, 9(1), 126-152. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13250/Influencia%20de%20una%20cultura%20organizativa.pdf>
- Bruno, D. P. (2017). *Planificación y comunicación. Series: Cuadernos de Cátedra*. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59580/Documento_completo.pdf?sequence=3
- Cabrera-Montegudo, N. Fernández, Michelena-E., & (2011). *Una experiencia en la implementación del Sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio/ Ingeniería industrial*, 32(1), 60-68.). Recuperado de: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/346>
- Cadena Vinuesa, P. A. (2016). *Propuesta de adaptación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015*

- (Master's thesis, PUCE). Recuperado de:
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11015>
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Cisterna, F. C. (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. *theoria*, 14(1), 61-71. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/299/29900107.pdf>
- Cuaderno de Sublínea de investigación en gestión de la comunicación Maestría en Comunicación UNAD- ECSAH, 2015, Pag 13).
- Cruz Medina, F. L., López Díaz, A. D. P., & Ruiz Cárdenas, C. (2017). *Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. Recuperado de:
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306
- Della Porta, D. & Keating, M. (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales: una perspectiva pluralista-* (pp.37). Madrid: Ediciones Akal S.A. Recuperado de:
<https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=3223536&ppg=1>
- Leyva Domínguez, De la Caridad., & Pino, M. R. M. (2013). *Metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión de costos de calidad*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (2013_06). Recuperado: <http://caribeña.eumed.net/wp-content/uploads/calidad.pdf>
- Díaz Peña, J. Á., & Jaiquel Lozano, E. M. (2013). *Movilización participada en la construcción y uso del portafolio como estrategia didáctica y evaluativa para la consolidación de ambientes propicios en el aula de clases y el aprendizaje significativo a través de la disciplina autónoma en los estudiantes del grado sexto seis (6°-6) de la Institución educativa técnica San Luis Gonzaga del corregimiento de Chicoral, municipio de Espinal, Tolima* (Bachelor's thesis, Ibagué: Universidad del Tolima, 2013.). Recuperado de: <http://45.71.7.21/handle/001/1033>
- Díaz, A. M., Monroy, C. R., Idoipe, A. V., Soto, M. M., & Araujo, M. G. (2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. *Interciencia*, 38(11), 793-802. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/339/33929483006.pdf>
- Flores, R. (2010). *Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social-* (p.p. 107-247). Recuperado de: <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/lib/unadsp/reader.action?docID=3198723&ppg=141>
- Gómez, M. S., & Sepúlveda, R. (2012). *Perspectivas y proyección profesional de la comunicación social*. *Signo y Pensamiento*, 31(59), 194-209. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/860/86022458014.pdf>
- Gonzales Valdéz, L. A., & Munayco Hernández, P. G. (2013). *Análisis y Diseño de Sistema de Mejora Continua en la Empresa Bill Jim Sport Mediante la Metodología PHVA*. Recuperado de: http://www.usmp.edu.pe/PFII/pdf/proy_gonzales-munayco.pdf
- Guevara, L. M., Morales Pinzón, C., & Gutiérrez Cardoso, P. E. (2012). *El aprendizaje organizacional: El aporte de las tecnologías de comunicación e información* (Doctoral dissertation). Recuperado de:
<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2076/Laura%20Margarita%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granada-Echeverri, P., Zapata-Valencia, C. D., & Giraldo-Trujillo, J. C. (2008). *Impacto de un modelo de movilización social sobre la promoción de la actividad física en afiliados al sistema de seguridad social en salud*. *Revista de Salud Pública*, 10, 361-

373. Recuperado de: <https://www.scielo.org/pdf/rsap/2008.v10n3/361-373/es>
- Herranz de la Casa, J. (2011). “*Cómo puede la gestión de la comunicación potenciar la marca y la reputación de las organizaciones sociales y ONG*”, material presentado al Congreso de Educación Mediática y Digital, Segovia, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=67C1BB71599E8422FF28B99064552A16.dialnet02?codigo=5354785>
- Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación. Bogotá: Icontec, 2015. 3 p. (NTC 9000).
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Bogotá: Icontec, 2015. 9 p. (NTC 9001).
- International Organization for Standardization (ISO). 2015. ISO 9001:2015 Quality Management Systems. Requirements. Ginebra, Suiza. (NTC 9001).
- International Organization for Standardization (ISO). 2015. ISO 9000:2015 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary. Ginebra, Suiza. (NTC 9000).
- Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación. Bogotá: Icontec, 2015. 3 p. (NTC 9000)
- Jaramillo, J. C. (2012). *Propuesta general de comunicación pública*. Strategy &. Recuperado de: http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2012/Vol3/Nro2/1-SM17-11-full.pdf
- Jaramillo López, J. (2012). Propuesta general de comunicación pública. *Revista Strategy & Management Business Review*, 3, 1-17.
- López Díaz, A. D. P., & Ruiz Cárdenas, C. Cruz Medina, (2017). *Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. Recuperado de: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306
- Massoni, S. (2005). *Estrategias como mapas para navegar un mundo fluido*. Revista Académica del Foro Iberoamericano sobre Estrategias de Comunicación.
- Massoni, S. (2007). “Modelo de comunicación estratégica (Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente), versión de la autora de “Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente” publicado en su libro “Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido”, ed. Homo Sapiens, 2007, Rosario, Argentina.
- Mateo, M. O., & Fernández, A. P. (2016). *Impacto de la Norma ISO 9001: 2015 en el ámbito de la ingeniería. Integración en las Pymes*. Dyna, 91(2), 118-121.). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Otero-Mateo/publication/291945228_Impacto_de_la_norma_ISO_90012015_en_el_ambito_de_la_Ingenieria_Integracion_en_las_Pymes/links/56e7e64208aeb6f93f54d308.pdf
- Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A., & Reyes Benítez, S. N. (2015). *En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición*. Retos de la Dirección, 9(2), 49-67. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n2/rdir04215.pdf>
- Fernández, Michelena-E., & Cabrera-Monteagudo, N. (2011). *Una experiencia en la implementación del Sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio/ Ingeniería industrial*, 32(1), 60-68.). Recuperado de: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/346>
- Montalván, A., & Ivanova, L. (2016). *Implementación y adaptación del Sistema "Q de Calidad Turística" en establecimientos hoteleros en la región Costa del Litoral del Ecuador*. Recuperado de: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/37699/1/Lisseth%20Ivanova%20Aguilera%20Montalvan.pdf>

- Mosquera, M. (2003). *Comunicación en salud: conceptos, teorías y experiencias*. Comminit, *La iniciativa de la comunicación*. Recuperado de: http://www.portalcomunicacion.com/obregon/pdf/mosquera_2003.pdf
- Ocampo, V. M. C. (2014). *Comunicación empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones* (2a ed.). Recupera de: <http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Comunicaci%C3%B3n-empresarial-Vista-preliminar-del-libro.pdf>
- Ortiz, C. A. G., & Montoya, L. H. B. (2013). Comunicación Pública de la Ciencia como factor de consolidación democrática. *Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, (7). Recuperado de: <http://revista-redes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/view/223/209>
- Osorio, M. E. R., NORMALIZACIÓN, Y., & ARMENIA, T. C. U. (2016). *Propuesta de un modelo de comunicación macrointencional aplicado al numeral 7.3 toma de conciencia de la norma NTC-ISO 9001: 2015* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/carmen_betancur_pulgarin/publication/320618518_propuesta_de_un_modelo_de_comunicacion_macrointencional_aplicado_al_numeral_73_toma_de_conciencia_de_la_norma_ntc-iso_90012015/links/59f11500458515bfd07fb7fa/propuesta-de-un-modelo-de-comunicacion-macrointencional-aplicado-al-numeral-73-toma-de-conciencia-de-la-norma-ntc-iso-90012015.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paniello García, I. (2015). *La importancia de la comunicación en una asociación de pacientes: el caso de Acción Psoriasis*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/142390/IsabelPanielloGarcia_TFG.pdf
- Prieto-Rodríguez, A., Moreno-Angarita, M., & Cardozo-Vásquez, Y. S. (2006). *Modelo de comunicación desde una perspectiva social, orientado a la actividad física*. *Revista de Salud Pública*, 8, 81-93. Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/rsap/2006.v8suppl2/81-93/pt/>
- Ravelo Jaime, E. I. i. s. a. b. e. t., & Bohorquez castillo, a. a. (2016). *Diseño y planeación del sistema de gestión de calidad de la empresa comunitaria de el Carmen y guamalito administración pública cooperativa "EMCAGUA APC" basado en los lineamientos de la NORMA NTC ISO 9001: 2015* (doctoral dissertation). Recuperado de: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1111/1/28688.pdf>
- Rojas, L. F. N., & Pino, M. R. M. (2013). *Análisis de las variables empleadas en la implantación de la norma ISO 9001*. *Revista Ingeniería Industrial*. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/21/21>
- Ruiz Cárdenas, C. Cruz Medina, F. L., López Díaz, A. D. P., & (2017). *Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. Recuperado de: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306
- Sánchez Fernández, C. A. (2011). *Diseño de una estrategia comunicativa a través de la cual se dará a conocer el proyecto caucho que desarrollará la empresa Indupalma Ltda, en la Orinoquía colombiana* (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente). Recuperado de:

- <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/834/1/TCP00031.pdf>
- Seminario Inaugural Maestría en Comunicación, Cuaderno 1. UNAD- ECSAH. (2015).
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria_Fundamentada.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTeoria_Fundamentada.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200210%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200210T151410Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=2ca60286a343e66a201c16b8038991f2aa1328df3b246847c93d7f336ecbe385
- Toro, J. B., & Rodríguez, M. (2001). *La comunicación y la movilización social en la construcción de bienes públicos. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*. Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://www.scpvalle.com/documentos/26comunicacion1.pdf>
- Villalbí, J. R., Ballestín, M., Casas, C., & Subirana, T. (2012). *Gestión de calidad en una organización de salud pública*. *Gaceta Sanitaria*, 26(4), 379-382. Recuperado:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911112000696>
- Villalobos, SOCIAL, P. D. I. (2008). *CONVOCATORIA MINCULTURA* (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA MEDELLÍN).
- Uranga, W. (2007) *MIRAR DESDE LA COMUNICACIÓN: Una manera de analizar las prácticas sociales*.
- Yáñez, J., (2012). *Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: Factores clave para la evolución de las organizaciones*. *Ingeniería Industrial*. Actualidad y Nuevas Tendencias, (9), 83-92. Recuperado:
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO A. Secuencia del Modelo en el ciclo Deming PHVA

Modelo de Comunicación Macrointencional aplicado al numeral 7.3 Toma de Conciencia y los cuatro literales que la componen de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015

El Modelo garantiza el cumplimiento del ciclo Deming PHVA para el capítulo 7.3 de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.

PASO 1.

Del Modelo de Comunicación Macrointencional para el capítulo 7.3 NTC-ISO 9001:2015

PROCESO: PLANEAR. TABLA 2

Subproceso: Producción. Figura 4

1. Planificar reunión de estudio del capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 con la alta dirección y líderes de procesos de la organización.
2. Planificar la socialización del Modelo, alta dirección y líderes de procesos.
3. Planificar la intención de sentido del Modelo -Toma de Conciencia
4. Planificar aprobación firmada de la alta dirección para la ejecución del Modelo en la organización.
5. Planificar designación del Productor de la calidad, Reeditores de la calidad, Editor de la calidad y población de incidencia a aplicar el Modelo.
6. Planificar programación conversatorio previo al Foro con el Productor de la calidad con Re-editores y personal de cada proceso de la organización sobre capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015.
7. Planificar diseño concurso mascota PUGCUGRS.
8. Planificar la designación del personal responsable de cada proceso en elaborar mensajes PUGCUGRS, pendón PUGCUGRS, boletín PUGCUGRS, buzón PUGCUGRS, y video collage PUGCUGRS identificando los cuatro literales del capítulo 7.3 Toma de conciencia para ser presentados en el Foro PUGCUGRS.
9. Planificar diseño mensajes PUGCUGRS, pendón PUGCUGRS, boletín PUGCUGRS, buzón PUGCUGRS, y videos collage PUGCUGRS identificando los cuatro literales del capítulo 7.3 Toma de Conciencia para ser presentados en el Foro PUGCUGRS.
10. Planificar realización del Foro PUGCUGRS reglas, lugar y fecha, otros.
11. Planificar responsables de actividades de expectativa previas al Foro PUGCUGRS.
12. Planificar diseño de actividades previas al Foro PUGCUGRS
13. Planificar Foro PUGCUGRS y sus reglas.
14. Planificar exposición y responsables en el Foro PUGCUGRS.
15. Planificar expositores para cada literal del capítulo 7.3 Toma de Conciencia
16. Planificar presentador, moderador, coordinador general para el Foro
17. Planificar presentadores de experiencias con las actividades previas al Foro.
18. Planificar expositores conclusiones y recomendaciones Foro PUGCUGRS.
19. Planificar SOUVENIRS de los cuatro literales del capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015
20. Planificar entrega de reconocimientos a todos los empleados participantes del Foro PUGCUGRS
21. Planificar documentación requerida para el Modelo
22. Planificar foros PUGCUGRS permanentes.
23. Planificar auditoría interna del Modelo
24. Planificar informe y acciones de mejora
25. Planificar código de proceso para información documentada sobre el Modelo
26. Planificar diseño y aprobación de lista de chequeo del modelo.
27. Planificar mecanismo de verificación y su aprobación para el Modelo.
28. Planificar registro fotográfico y video- memorias del Foro PUGCUGRS.
29. Planificar objetivos e indicadores del Modelo
30. Planificar retroalimentación actividades realizadas Foro PUGCUGRS
31. planificar revisión y aprobación de la alta dirección con respecto a la conveniencia y adecuación del Modelo.
32. Planificar todo lo relacionado a información documentada del Modelo.
33. Planificar cronograma de actividades.
34. Planificar nuevamente repetición del ciclo PHVA para el 2016.

fuente: (Osorio, 2016)

PASO 2.]

Del Modelo de Comunicación Macrointencional para el capítulo 7.3 NTC-ISO 9001:2015

PROCESO: HACER. TABLA 3

Subproceso: Transmisión. Figura 4

1. Implementación del Modelo
2. Definir el Productor de la calidad, Editor de la calidad y Re-editores con sus respectivas funciones.
3. Realizar conversatorio previo al Foro sobre cada literal del capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015 en el Foro PUGCUGRS.
4. Conformación equipos de Re-editores de la calidad responsables de exponer cada literal del capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 en el Foro PUGCUGRS
5. Conformación equipo Re-editores de la calidad para elaborar los mensajes de Expectativa previos al Foro PUGCUGRS.
6. Conformación equipo de Re-editores de la calidad para elaboración pendón PUGCUGRS identificando el literal de la contribución de los empleados a la eficacia del SGC.
7. El Productor de la Calidad realiza el concurso de la mascota PUGCUGRS. La mascota es alusiva a la Política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización, la idea es presentarla en el Foro PUGCUGRS.
8. Realizar videos -collage PUGCUGRS identificando el literal de las implicaciones del incumplimiento a los requisitos del SGC.
9. Realizar Foro PUGCUGRS
10. Elaborar SOUVENIRS de los cuatro literales del capítulo 7.3 Toma de Conciencia de la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 para entregar a todos los participantes del Foro PUGCUGRS de la organización.
11. Lanzar buzón de sugerencias PUGCUGRS.
12. Lanzar boletín PUGCUGRS.
13. Entregar reconocimientos a empleados participantes del Foro.
14. Elaborar objetivos e indicadores del Modelo.
15. Diligenciar y aprobar por la alta dirección la lista de chequeo del Modelo.
16. Realizar registro fotográfico y video-memorias del Foro PUGCUGRS.
17. Realizar auditoria interna e informe de la implementación del Modelo. entregar a la alta dirección.
18. Incluir todo lo referente al Modelo en información documentada de la organización.

PASO 3.

Del Modelo de Comunicación Macrointencional para el capítulo 7.3 NTC-ISO 9001:2015

PROCESO: VERIFICAR. TABLA 4

Subproceso: Verificación. Figura 4

1. Verificar cumplimiento actividades planificadas
2. Verificar auditorías internas
3. Verificar objetivos e indicadores del Modelo
4. Verificar seguimiento a la implementación del Modelo
5. Verificación aplicación lista de chequeo para la identificación de la Toma de Conciencia Norma NTC-ISO 9001:2015.
6. Verificar acciones de mejora y acciones correctivas
7. Verificar elaboración y entrega del informe de resultados de actividades Realizadas del Modelo
8. Verificación cumplimiento de funciones y responsables designados para implementación del Modelo.

PASO 4.

Del Modelo de Comunicación Macrointencional para el capítulo 7.3 NTC-ISO 9001:2015

PROCESO: ACTUAR. TABLA 4

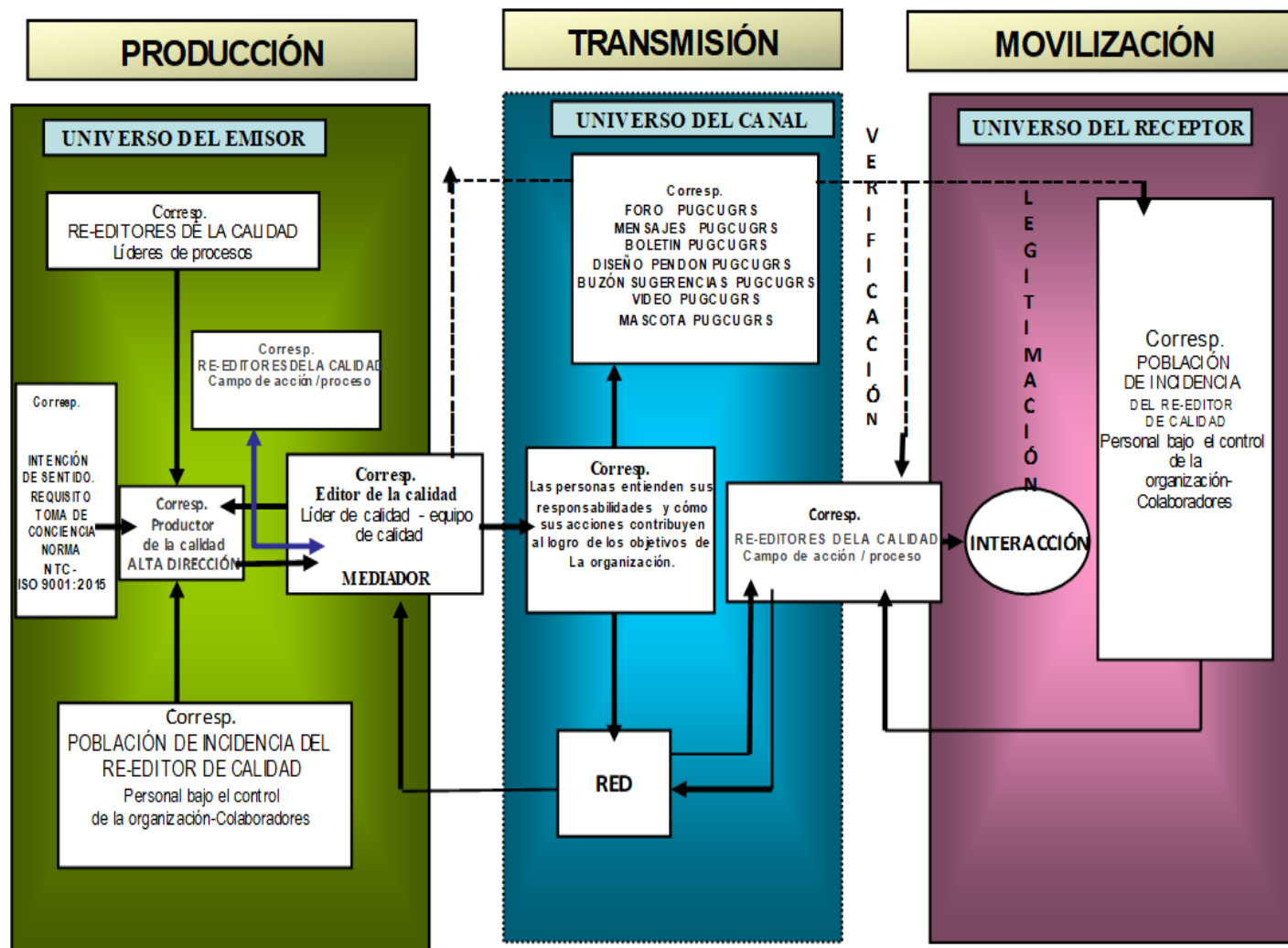
Subproceso: Movilización-aceptación-legitimación-estandarización. Figura 4

1. Aplicar el Modelo
2. Aplicar acciones correctivas cuando sea necesario.
3. Aplicar acciones de mejora
4. Aplicar mejora continua
5. Documentar el proceso del Modelo
6. Aplicar planes de acción y planes de mejoramiento.

ANEXO B

Descripción del Modelo propuesto

MODELO MACROINTENCIONAL DE COMUNICACIÓN, TOMA DE CONCIENCIA NTC- ISO 9001:2015



Detalles principales del Modelo de Comunicación Macrointencional

Fuente: (Osorio, 2016)

Fuente: (Osorio, 2016)

ANEXO C

Objetivos e indicadores

Modelo de Comunicación Macrointencional capítulo 7.3 NTC-ISO 9001:2015

OBJETIVOS	INDICADOR	FORMULA/PORCENTAJE * 100	RESPONSABLE/ CARGO	FRECUENCIA DE MEDICION	REGISTRO/ Información documentada	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Incrementar el Cumplimiento de las actividades del proceso del modelo de comunicación en un 85% en el primer semestre del año 2017.	cumplimiento de las actividades planeadas en el proceso de desarrollo del modelo	$\frac{\# \text{ actividades realizadas}}{\# \text{ Total de actividades planeadas}}$	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		
Asegurar cumplimiento en un 85 % del requisito cap. Toma de conciencia de la política de la calidad. Según NTC-ISO 9001:2015 en el primer semestre del año 2017	Cumplimiento del requisito cap. toma de conciencia de la política de la calidad. según NTC-ISO 9001:2015	Resultados aplicación encuesta $\frac{\# \text{ personas que respondieron Si}}{\# \text{ Total personas}}$	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		
Asegurar cumplimiento en un 85% del requisito cap. Toma de conciencia sobre objetivos de la calidad. Según NTC-ISO 9001:2015 en el primer semestre del año 2017	Cumplimiento del requisito cap. toma de conciencia de los objetivos de la calidad. según NTC-ISO 9001:2015	Resultado aplicación Encuesta $\frac{\# \text{ personas que respondieron Si}}{\# \text{ Total personas}}$	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		

Fuente: (Osorio, 2016)

Asegurar cumplimiento en un 85% del requisito cap. Toma de conciencia de la contribución a la eficacia del SGC. Según NTC- ISO 9001:2015 en el primer semestre del año 2017	Cumplimiento del requisito cap. toma de conciencia de la contribución a la eficacia del SGC. según NTC- ISO 9001:2015	Resultado aplicación encuesta # personas que respondieron SI # Total personas	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		
Asegurar cumplimiento en un 85% del requisito cap. Toma de conciencia sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. Según NTC- ISO 9001:2015 en el primer semestre del año 2017	Cumplimiento del requisito cap. toma de conciencia sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. según NTC- ISO 9001:2015	Resultado aplicación encuesta # personas que respondieron SI # Total personas	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		
Disminuir las no conformidades en el requisito del SGC, Toma de conciencia Según NTC- ISO 9001:2015 en el primer semestre del año 2017	Disminuir No conformidades	No conformidades año actual - No conformidades año anterior ----- No conformidades año actual* 100	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		
Incrementar las acciones de mejora en el modelo en primer semestre del año 2017.	Acciones de mejora ejecutadas) (Acciones de mejoras generadas) * 100	Acciones de mejora ejecutadas ----- (Acciones de mejoras generadas) * 100	Lider proceso de calidad	SEMESTRAL		

Fuente: (Osorio, 2016)

ANEXO D

Lista de chequeo Modelo de Comunicación capítulo 7.3 Toma de Conciencia NTC-ISO 9001:2015

DESCRIPCIÓN/REQUISITO	CUMPLE			OBSERVACIÓN
PREGUNTA	SI	NO		
¿Entiende usted la política de la calidad de la organización? ¿Puede dar un ejemplo?				
¿Comprende usted los objetivos de la calidad de la organización?				
¿Entiende usted la contribución a la eficacia del SGC? ¿Puede dar un ejemplo?				
¿Comprende usted la importancia de una mejora del desempeño? ¿Puede dar un ejemplo?				
¿Entiende usted que es una No conformidad?				
¿Comprende usted que es un requisito del SGC? ¿Puede dar un ejemplo?				
¿Entiende usted que es un incumplimiento de los requisitos del SGC? ¿Puede dar un ejemplo?				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? FORO				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? MENSAJES				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? BOLETÍN				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? PENDÓN				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? VIDEO				
¿Por qué medio recuerda usted la Toma de conciencia? MASCOTA				

Fuente: (Osorio, 2016)

ANEXO E

A continuación, se requiere considerar conceptos específicos desde el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2015 bajo la necesidad de facilitar una mayor comprensión de la problemática abordada en la actual investigación.

GLOSARIO

-Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que cumplirán los requisitos de la calidad.

-Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Incluye la determinación de la conformidad de un objeto.

-Calidad: Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Grado en que un conjunto de características cualitativas o cuantitativas inherentes de un objeto (cualquier cosa que puede percibirse o concebirse; pueden ser materiales, no materiales o imaginarios) a los productos, servicios, proceso, persona, organización, sistema y recurso.

-Ciclo PHVA: La Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar - Hacer - Verificar y Actuar (PHVA). El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

-Competencia: Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias

-Compromiso de las personas: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

-Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

-Criterio: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva. Implica requisitos especificados.

-Personas: Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.

-Desempeño: Resultado medible.

-Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

-Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

-Especificación: Documento que contiene información y que establece requisitos de una necesidad o expectativa del cliente.

-No conformidad: Incumplimiento de un requisito

-Normas del sistema de gestión de la calidad - SGC: Proporciona un conjunto completo de requisitos y directrices para un SGC. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de la ISO (Organización Internacional de Normalización).

El término Norma Internacional se mantiene en la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un SGC. NTC-ISO 9000:2015 sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario y NTC-ISO 19011:2018 directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

-Objetivo de la calidad: Relativo a la calidad. Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. La organización establece los objetivos de la calidad de forma coherente con la política de la calidad para lograr resultados específicos. Generalmente se especifican para las funciones, niveles o procesos pertinentes.

-Organización: Personas o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr los objetivos.

-Personas: Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.

-Política de la calidad: Relativa a la calidad. Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente la alta dirección, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización.

-Requisito de la calidad: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita (significa que es habitual o práctica común para la organización).

-Requisito especificado: Es aquel que está establecido en la norma. Puede ser generado por la organización o por las partes interesadas.

-Sistema de gestión de la calidad: Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Un SGC formal proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad.

-Toma de conciencia: La Toma conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

-Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplidos los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. La evidencia objetiva son datos que poseen información sobre hechos de un objeto que respaldan la existencia o veracidad de algo.

La Norma Internacional NTC ISO -9000:2015 en el concepto 3.8.13 trata de que validación es la confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva 3.8.3 datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Puede obtenerse por observación, medición, ensayo o por otros medios, de que se han cumplido los requisitos 3.6.4 los requisitos son la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria para una utilización o aplicación específica prevista.

La palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente. Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales simuladas.

En el Concepto 3.8.13 de la Validación, la evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo, otra forma de determinación, realizar cálculos alternativos o revisar documentos, en este caso en particular, se utilizó la evidencia del resultado por otra forma de determinación y la de revisar documentos.

En cuanto a la aportación de evidencia objetiva para una validación por otra forma de determinación, el concepto 3.11.1 manifiesta que es la actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos 3.10.1 para el caso se escoge la característica cualitativa o cuantitativa y la clase de característica, la de comportamiento. La otra manera de resultado fue la de revisar documentos 3.8.5 tiene que ver con la información 3.8.2 y el medio en que está contenida, son datos que poseen significado y son datos 3.8.3 que respaldan la existencia o veracidad de algo 3.8.1 y estos datos son hechos sobre un objeto 3.6.1 que es cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse, ejemplo., para este caso el procedimiento para el proceso de comunicación estratégica del modelo de comunicación referenciado.

ANEXO F

Del Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC

En el marco del proceso de investigación aplicada en la Maestría en Comunicación de la Universidad Nacional abierta y a Distancia -UNAD, se propone el trabajo de grado con el siguiente Objetivo

Validar si el Modelo de Comunicación Macrointencional **MCMTC**, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015, a través de Expertos en Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará el instrumento de Validación de los cuatro requerimientos del capítulo Toma de conciencia de la Norma Internacional NTC ISO-9001:2015, y el Modelo de Comunicación Macrointencional. Emplee un bolígrafo para responder, con base en lo que usted identificó en el Modelo explicado. Es importante sus recomendaciones, diligencie en el espacio de cómo se pueden mejorar las acciones comunicativas.

Confidencialidad: Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales para la investigación.

Instrumento de Validación del Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, NTC-ISO 9001:2015

1. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿Usted cómo identifica si se logró o no, entender la política de la calidad de la organización?

2. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró no, la apropiación de los objetivos de la calidad de la organización?

3. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, implicar la organización en la **contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?**

4. El Modelo de Comunicación Macrointencional, Toma de conciencia MCMTC, representa una serie de acciones comunicacionales. Desde esta perspectiva ¿cómo identificar si se logró o no, prevenir sobre de las **implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad** en la organización?
-

5. ¿Cree usted que el Modelo de Comunicación Macrointencional **MCMTC**, apoya el cumplimiento del requisito del sistema de gestión de la calidad, Toma de conciencia, especificado en la Norma Internacional NTC- ISO 9001:2015?

SI

NO

Por favor explique su respuesta


ANEXO G

Guía de Preguntas

1. ¿Cuáles son las acciones comunicativas que realizan las organizaciones para que las personas tomen conciencia?
2. ¿Cómo se identifica la Comunicación como vía de intervención para asegurar la Toma de conciencia en su organización?
3. ¿Cómo considera que se implica la Comunicación con la Toma de conciencia?
4. ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se realizan en el interior de su organización para que las personas tomen conciencia?
5. ¿Cómo puede incidir la Comunicación en la Toma de conciencia en las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización?
6. ¿Cómo se puede identificar la Toma de conciencia en las personas de la organización, después de realizar procesos comunicativos?

ANEXO H

Muestra de consentimiento informado.



COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE
INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE

Yo, Alvaro Johnny Ceidoun Valencia identificado con cédula de ciudadanía número 10.285920 de Taninobis en calidad de participante, o en representación del menor _____ con documento de identidad No. _____, declaro que:

1. He leído y comprendido este documento de consentimiento informado.
2. Han aclarado todas mis dudas y respondido todas mis preguntas.
3. Conozco los posibles riesgos que implica mi participación.
4. Conozco el manejo que se le dará a la información suministrada por mí.
5. Se me ha informado que no recibiré ningún tipo de remuneración o contraprestación económica por la participación en este proyecto.
6. Me han explicado que mi participación en este proyecto es totalmente voluntaria y que puedo retirarme de él en el momento en que así lo desee.
7. Estoy enterado de que luego de finalizada la investigación, recibiré información referente a los resultados de la misma.

Por lo anterior, expreso mi voluntad de participar y conscientemente, en uso de mis plenas facultades, firmo el día 24 del mes de Mayo del año 2019.

Correo: meosorioro@unadvirtual.edu.co